المهارات الأساسية في العلاقات الإنسانية

دكتور / رأفت عثمان

الرقـــم: ت د/ ٦٨/2002م
التاريـــخ: 22/ 2/ 1423هـ
الموافق: 04 / 5/ 2002م

الســـــــيد/ محمد رأفت أحمد عثمان المحترم

تحية طيبة وبعد،،

الموضوع/ الترقيم الدولي .(ISBN)

يــرجى أخذ العلم بأن مكتب الترقيم الدولي للكتاب بوصفه الوكالة الوطنية المخولة بصـــلاحية مـــنح الأرقـــام الدولية للكتب في دولة الإمارات العربية المتحدة . قد منح الكتب المذكورة الأرقام الدولية التالية:

الرقم	عنوان الكتاب	ISBN
.1	قصص الأنبياء	ISBN 9948-8503-0-0
.2	أبواب الخير	ISBN 9948-8503-1-9
.3	المهارات الأساسية في العلاقات الإنسانية	ISBN 9948-8503-2-7
.4	الخصال المنجية في الأيام الخالية	ISBN 9948-8503-3-5
.5	البلاغ المبين لبيان أصول الدين	ISBN 9948-8503-4-3
.6	السيرة النبوية الشريفة – وذكر ودعاء المولد النبوي الشريف	ISBN 9948-8503-5-1
.7	عبر عن أحاسيسك ومشاعرك بالعامية الإنجليزية	ISBN 9948-8503-6-X

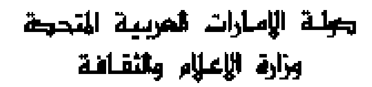
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،

د/ علي محمد عبدالله البلوشي
رئيس قسم الملكية الفكرية وحقوق المؤلف

ISBN

UNITED ARAB EMIRATES
Ministry of Information & Culture





شهادة بقيد مصنف في سجل الإيداع النوعي.

تشهد إدارة الثقافة بأن المصنف موضوع هذه الشهادة قد تم قيده بسجل الإيداع النوعي رقم (٤) لسنة ٢٠٠١م الخاص **بالمصنفات المكتوبة**، بناءً على قرار مدير الإدارة رقم (١١٥) بتاريخ ٩/٦/٢٠٠١م.

وذلك وفق للبيانات الآتيـــة :

١- تاريخ قيد المصنف : ٩/٦/ ٢٠٠١م

٢- رقـــم القيـــد : أ م ف ٤/٨١ ـ ٢٠٠١م

٣- موضوع المصنـــف : عبارة عن كتاب يتكون من ٤٣ صفحة يلقي فيه المؤلف الضوء على كيفية التعامل مع النفس والتعبير عن الذات والنجاح في التعامل مع الآخرين والتأثير فيهم وذلك حسب النسخة المودعة لدينا.

٤- نـوع المصنـــف : كتـــاب

٥- اسـم المصنـــف : المهارات الأساسية في العلاقات الإنسانية

٦- اسم مؤلف المصنف : السيد / محمد رأفت أحمد عثمان ــ مصري الجنسية جواز سفر رقم (١٤٧٢٢٣٢)

٧- اسم صاحب المصنف : نفس البيانات أعلاه

وقد سلمت الشهادة إلى : السيد / محمد رأفت أحمد عثمان بصفته / مؤلف المصنف.

مـلاحظـــة : **لا يجوز** تـداول المصنف بناءً على هذه الشهادة، حيث يتعين الحصول على موافقة إدارة الرقابة.

تحريراً فـي : ٩/٦/ ٢٠٠١م

علي محمد عبد الله البلوشي
رئيس قسم الملكية الفكرية وحقوق المؤلف

خ / مدير الإدارة الثقافية

Tel. : 4453000 - Fax : 4452504 - P.O. Box : 17 - Abu Dhabi
هاتف : ٤٤٥٣٠٠٠ - فاكس : ٤٤٥٢٥٠٤ - ص. ب : ١٧ - أبوظبي

فهرســـــــــت

* * * * * * * * * * * * * * * * * *

إهداء

إلى بنتاي نرفين وريم ، والي كل إنسان يبحث عن السعادة ، هناك طريقة أكيدة لإيجادها وذلك من خلال السيطرة علــى أفكــارك . فالسعادة لا تعتمد على المظاهر الخارجية بل هي تنبع من الداخل . فالتصرفات تظهر وكأنها تلي الشعور ، لكنهما في الواقع يشيدان معا . ومن خلال تنظيم العمل الذي تسيطر عليــه الإرادة ، يمكنــك بشكل غير مباشر السيطرة على مشاعرك التــي لا تــستطيع الإرادة السيطرة عليها .

وهكذا فإن الممر الطوعي والمطلق للسعادة ، هو الجلــوس بفــرح والتحدث والعمل وكأن الفرح موجود بالفعل ؛ عندئذ سنجد أنفسنا سعداء حقا ٠

دكتور / رأفت عثمان

أبوظبي _ ٢٠٠١ م

مقدمـــــــــــة

الحمد لله ، والصلاة والسلام على رسول الله ، وآله وصحبه ، وبعد

إن التعامل مع الناس هو من أصعب المهمات التي يمكن أن تقوم بها ، خاصة إن كنت رجل أعمال ، وكذلك لو كنت سيدة أو مهندس أو محامى أو أي مهنة أو وظيفة أخرى ؛ فالإنسان الذي يستطيع أن يتكلم ويعبر عن رأيه هو الذي يصل إلى قمة النجاح ، لذلك برزت أهمية تعلم فن التعبير عن الذات ؛ للتسلح بطرق أفضل لمواجهة المواقف الحياتية ، والنجاح في التعبير عن الذات بشكل يؤثر في الآخرين ٠

ولقد أثبتت الدراسات العلمية حقيقة أساسية هامة هي :

(أنه حتى ضمن الاتجاهات التقنية مثل الهندسة ، يعود ١٠% من نجاح الفرد المادي إلى خبرته التقنية ، وحوالي ٩٠% من نجاحه يعود إلى المهارة في الهندسة الإنسانية ؛ أي إلى الشخصية والقدرة على قيادة الناس والتأثير فيهم ٠ حيث أن أكثر الرجال كسبا للمال في حقل الهندسة ، ليسوا من أولئك الذين لهم معرفة أفضل ، فالمرء يستطيع استئجار القدرة التقنية في الهندسة والمحاسبة والطب ، أو أي اختصاص آخر ، والسوق ممتلئ بالخبراء العاطلين عن العمل ٠ لكن الفرد الذي يمتلك القيادة وإثارة الحماس بين الناس ؛ فذلك الرجل هو المرشح الأول لأعلي كسب مادي ٠)

لذا كانت القدرة علي التعامل مع الناس بنجاح هي سلعة أغلى من أي سلعة أخرى ، لأنها هي الطريق المختصر نحو النجاح والتميز ٠

وهذا الكتاب يلقى الضوء علي الأفكار الرئيسية الهامة للمهارات الأساسية في العلاقات الإنسانية ، لابراز أفضل الطرق للتعبير عن الذات والنجاح في التعامل مع الناس والتأثير فيهم ؛ وقد تم إعداده كمختصر مركز جامع لأفضل ما جاء في الكتب والمراجع والدراسات التي بحثت في هذا الموضوع مثل ؛ كتاب – علم نفس القوة – لأستاذ علم النفس الإنجليزي ج٠أ٠ هارفيلد ، وكتاب – التأثير بالسلوك الإنساني – للبروفيسور أوفر ستريت ، وكتاب – الثقة بالنفس – للدكتور سيغموند فرويد أحد أطباء النفس المهمين بالقرن العشرين ، وكتاب – التعامل مع الناس – لدايل كارنيغى مؤسس علم طرق التعامل مع الناس ، وكتاب – أنت والوراثة – للدكتور أمرام سشاينفيلد أستاذ علم الوراثة ٠٠٠ الخ ، كما تم الاستعانة بآيات من القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة ، وأقوال الحكماء والشعراء ٠

وأتمنى أن يساعدك هذا الكتاب في استخراج طاقاتك الكامنة في داخلك من المواهب والقدرات ، والاستفادة منها الاستفادة القصوى ٠٠٠ويكون نقطة تحول في حياتك نحو تحقيق آمالك وشعورك بالسعادة والنجاح ٠

دكتور / رأفت عثمان

أبوظبي _ ٢٠٠١ م

ملحوظة ... لازمـــة لازبـــة

للاستفادة القصوى من هذا الكتاب ، أقترح الآتي :

١- ولد في نفسك الرغبة الملحة في تعلم المهارات الأساسية في العلاقات الإنسانية ، وذكر نفسك دائما أن نجاحك وشهرتك وسعادتك ودخلك يعتمدون على مهارتك في التعامل مع الناس ٠

٢- اقرأ كل جزء قراءة سريعة ، ثم أعد قراءته عدة مرات بتمعن وتركيز للحصول علي نتائج أفضل ٠

٣- توقف عن القراءة من حين لآخر ، واسأل نفسك كيف يمكن تطبيق هذه الأفكار ٠

٤- ضع إشارة أمام كل فكرة مهمة تروق لك ٠

٥- راجع الكتاب كل شهر لعدم النسيان ، وتكرار القراءة يجعل تطبيق مابه أمرا اعتياديا وتلقائيا ٠

٦- طبق الأفكار المذكورة كلما تحين الفرصة ، واستخدم الكتاب في حل مشاكلك اليومية ٠

٧- راجع كل أسبوع التقدم الذي أحرزته في معاملاتك مع الآخرين ، والدروس التي تعلمتها للمستقبل ٠

٨- احتفظ بمفكرة لتدوين كيف ومتى قمت بتطبيق هذه الأفكار ٠

أولا- ٦ طرق لاكتساب محبة الناس :

١- ابتســـم ٠

٢- تذكر الأسماء ٠

٣- كن متحدثا لبقا ٠

٤- اظهر اهتمامك بالآخرين ٠

٥- تحدث عن اهتمامات الآخرين ٠

٦- اشعر الآخر بأهميته ولكن بصدق ٠

١ – ابتســــــــــم

الابتسامة تقول أنني أحبك ، فأنت تجعلني سعيد ، فأنا سعيد برؤيتك ، ولا أعنى الابتسامة السطحية ، فهي لا تؤثر بأحد ، لأن الجميع يحتقر التصنع ، ولكن أقصد الابتسامة الحقيقية الدافئة النابعة من القلب !!

يمكنك تجربة الابتسام لمدة أسبوع ، ابتسم للجميع ؛ سواء بمنزلك أو بالطريق أو بالعمل ، ثم أنظر للنتائج بعد أسبوع ؛ سترى أن الجميع يبتسم لك وسعيد برؤيتك ٠

قديما كانت الحكمة تقول : من جد وجد ، وأن العمل الجاد وحده هو الذي يحقق النجاح والوصول للهـــدف – ولكن الحقيقة أنه يوجد أشخاصا نجحوا لأنهم كانوا يقبلون على أعمالهم بمتعة واستمتاع ، ولكن بعد فترة من الزمن أقبلوا على أعمالهم بجد واجتهاد ، فأصبحت أعمالهم مملة وشاقة ، ففقدوا استمتاعهم بعملهم وفشلوا ٠

إن الابتسام من المهارات الأساسية ليس في اكتساب محبة الناس فحسب ، وانما أيضا في إسعاد أنفـــسنا ؛ فلو أجبرت نفسك على الابتسام حتى لو كنت وحيدا ، وتصرفت وكأنك سعيد فستجد نفسك سعيدا حقـــا ؛ **لأن حياتنا هي من صنع أفكارنا** ، وحسبما نتصور سنكون ٠٠٠

ومن الثابت في علم النفس ، **(أن التصرفات تظهر وكأنها تلي الشعور ، ولكنهما في الواقع يتمشيان معا ٠ ومن خلال تنظيم العمل الذي تسيطر عليه الإرادة ، يمكننا بشكل غير مباشر السيطرة علي مشاعرنا التي لا تستطيع الإرادة السيطرة عليها)** ، وهكذا فان الممر الطوعي والمطلق للسعادة هو الجلوس بفرح ، والتحدث والعمل وكأن الفرح موجود فعلا ٠٠٠ وفي الأثر : **(إنما العلم بالتعلم ، والحلم بالتحلم)** ٠

إن كل إنسان في العالم يبحث عن السعادة ، والطريقة الأكيدة لإيجادها يكون من خلال السيطرة علي أفكارك ، فالسعادة لا تعتمد علي المظاهر الخارجية ؛ بل تنبع من الداخل ، ولا تقاس بمن تكون ولا بما تملك أو أين تكون ؛ **بل السعادة هي ما أنت تفكر فيه** ؛ فيمكن أن يتواجد شخصان بمكان واحد ، ويفعلان نفـــس الـــشيء ويملك كلاهما كمية متساوية من المال والجاه ، ومع ذلك يمكن أن يكون أحدهما سعيدا والآخر تعيسا لاختلاف طريقة تفكيرهما !! **(فليس هناك شيء جيد أو رديء ، إنما التفكير هو الذي يصور لك أحدهما)** ٠

تصور في ذهنك الشخص القدوة الذي ترغب أن تكون مثله ، وستجد أن هذه الفكـــرة ســـتحولك إلـــى هـــذا الشخص تماما ٠٠٠ لأن الأفكار التي تصورها لنفسك تأتى في الدرجة الأولى ٠٠٠

فاحتفظ لنفسك بمنهج عقلي سليم ؛ فالتفكير الصحيح هو أن تبتكر الأشياء ، **وكل الأشياء تنبع من الرغبـــة ،** وكل مؤمن حق تقبل دعواته ، ونحن جميعا نسير نحو المثل الأعلى الذي ترغبه قلوبنا ومترسخ في أفكارنا ٠

فقيمـــــــة البسمة : أنها لاتكلف شيئا بل تعود بالخير الكثير ، وتغنى الذين يتلقونهـــا دون أن تفقـــر الـــذين يقدمونها ، وتحدث في لمح البصر وتبقى ذكراها للأبد ، وتبعث الفرح في البيت ، والنية الطيبة في العمـــل ، وهى الراحة للمتعب ، وفجر الأمل لليائس ، والنور الساطع للمحزون ، وأفضل ما في الوجود لحل المشاكل ، ولا يمكن شراؤها أو استجداؤها أو استدانتها أو سرقتها ٠٠٠ لأنها شيء ما يكاد يثمر حتى يتلاشى !!

وأكثر الناس حاجة إلى الابتسام ؛ هم الذين لم تبق لديهم القدرة علي منح واحدة !!

فالإنسان الباسم البشوش الوجه هو أهل للترحيب عند الناس ، بعكس الإنسان العبوس الوجه ؛ وأي شـــخص يفضل السكرتيرة دائمة الابتسامة ولو لم تكمل تعليمها الثانوي عن دكتور في الفلسفة ولكن ذو وجه عبـــوس٠

فابتسم ، وكن بشوش الوجه ، تكتسب السعادة ومحبة الجميع ٠

٢- تذكر الأسماء

إن أبسط وأهم الطرق لكسب الإرادة الطيبة وحب الناس ، هي تذكر أسماءهم وجعلهم يشعرون بأهميتهم ؛ فمن منا يفعل ذلك ؟ إننا حين نتعرف علي إنسان غريب نقضي الوقت ونحن نتحدث ، ولا نستطيع تذكر اسمه حين ينصرف ، فالشخص العادي يهتم باسمه أكثر مما يهتم بجميع الأسماء الموجودة علي وجه الأرض لذا **فإذا ناديت إنسانا باسمه ، ونطقت به بسهولة ، فانك ستترك بنفسه أطيب الأثر ٠**

فالناس يفخرون بأسمائهم ويحاولون جاهدين لتخليدها لقاء أي ثمن ، فإذا أردت أن تكسب محبة الناس فعليك بتذكر أسماؤهم ؛ لأن اسم الإنسان هو أجمل وأهم الأسماء إليه ٠

* **أحد رجال الصناعة الناجحين المعروفين** ، رغم أنه لم يكن يعرف سوى القليل عن تلك الصناعة ، وكان لديه آلاف العاملين وكانت خبرتهم تفوق خبرته بكثير ، إلا أنه كان يعرف كيف يتعامل مع الناس ؛ الأمر الذي أوصله للنجاح ٠٠٠ فمنذ كان صبيا اكتشف الأهمية التي يوليها الناس لأسمائهم ؛ فاستخدم هذا الاكتشاف من أجل كسب التعاون ، فاشترى عدد كبير من الأرانب ولم يكن لديه ما يطعمهم ، وطلب من أبناء الجيران أن يحضروا بعض النباتات من أجل تغذية الأرانب الصغيرة **ووعدهم بتسمية تلك الأرانب بأسمائهم** ، ففعلت تلك الخطة فعل السحر !!

ولم ينسى رجل الصناعة تلك التجربة مطلقا طوال حياته وهى التي أدت به للنجاح ، وحتى أنه كانت توجد شركة كبيرة منافسة لشركته وأخذت في تخفيض أسعار منتجاتها عن أسعار شركته ؛ مما اضطره هو أيضا لتخفيض أسعار منتجاته حتى أوشكت الشركتان علي الخسارة ، ولحل تلك المشكلة قام بمقابلة صاحب الشركة الأخرى وعرض عليه إدماج الشركتان وأخذ يعدد له الفوائد التي ستعود عليهما من الاندماج ، ولكن الآخر لم يرحب بالفكرة وسأله بعدم اكتراث عن الاسم الجديد الذي يقترحه للشركة الجديدة ؟ فأجاب رجل الصناعة باعتزاز : طبعا باسم شركتك ياعزيزى !!! فأشرق وجه الرجل الآخر وتم دمج الشركتان !!

إن تذكر وتخليد أسماء الأصدقاء والمعاونين ، هو إحدى أسرار الزعامة والنجاح ، ومن قديم الزمان اعتاد الأغنياء أن يدفعوا الكثير للمؤلفين مقابل وضع إهداء الكتب بأسمائهم ٠

إن أول درس يتعلمه السياسيون هو : أن تذكر اسم الناخب هو منتصف الطريق إلى الرياسة ، بينما نسيانه فهو منتصف الطريق إلى الإخفاق ٠٠٠

* **سألوا أحد الساسة المرموقين عن سر نجاحه** ؛ فأجاب بأنه العمل المتواصل ، فقيل له لا تمزح ، فسألهم ماذا تعتقدون السبب ؟ قالوا لقد علمنا أنك تستطيع مناداة عشرون ألف بأسمائهم الأولى . فقال لهم : كلا أنتم مخطئين ، بل خمسون ألف !! ، فطوال حياته كان يسجل أسماء من يقابلهم ويتذكر عدد أفراد أسرته ونوع عمله واتجاهه السياسي ، وكان يحفظ تلك المعلومات في ذهنه جيدا حتى إذا قابل أي منهم بعد مدة طويلة بادره بالسؤال عن صحته وأسرته وعمله ، وكذا أثناء الجولات الانتخابية كان يصافح الناخبين مناديا كل منهم باسمه الأول ؟؟ وتلك العادة هي التي جعلته محبوبا من الناس ناجحا في عمله ٠

إن التركيز على اسم وهيئة كل من تقابله وحفظه وتثبيته في ذهنك يحتاج طبعا لبعض الوقت والجهد القليل ، ولكن الأخلاق الحسنة تتألف من تضحيات صغيرة ٠٠٠

لذا فان أردت اكتساب محبة وترحيب الآخرين ، تذكر أسماءهم واجعلهم يشعرون بأهميتهم ٠

٣- كن متحدثا لبقا

إن أردت أن تكون متحدثا لبقا محبوبا من الناس ، فكن مستمعا متنبها ؛ أنصت باهتمام واسأل مـــا يحلـــو للشخص الآخر الإجابة عليه ، وشجعه للتحدث عن نفسه وعن منجزاته ... فالإنسان الذي تتحـــدث إليـــه يهتم بنفسه وبرغباته ومشاكله أضعاف ما يهتم بك وبمشاكلك ، والألم الذي يصيب أسنانه هو أهم بالنسبة إليه من المجاعات التي تحدث بالعالم وتفتك بالملايين ، **فهذه هي طبيعة النفس البشرية .**

* بأحد الحفلات الرسمية رأت صحفية أحد الأدباء المعروفين بالحفل ، فرحبت به ، وأبـــدت رغبتهـــا فـــي الاستماع منه عن تجاربه وخبراته ، **وكان الأديب على معرفة بكيفية التعامل مع الناس** ؛ فبادرها بالـــسؤال عن مكان عملها ، فأخبرته أنها تعمل بأحد المؤسسات الصحفية وأنها قدمت من أيام من الهند ؛ حيث كانـــت في مهمة صحفية هناك . وعلى الفور قال الأديب بدهشة : الهند ! إن هذا مثير جدا ! إنها بلاد جميلة وكنت أتمنى زيارتها . كم أنت محظوظة . أرجوك حدثيني عن بلاد الهند ، **واستمر الحديث طويلا إلا أن الصحفية لم تسأل الأديب عن تجاربه** ، فكل ما كانت تريده مستمعا متلهفا كي تستغرق في ذكرياتها ، وتتحـــدث عـــن نفسها وعن الأماكن التي زارتها ؛ **فمعظم الناس يتصرفون مثلها تماما ، وبنهاية الحديث شكرته ، ثم كتبت عنه بالصحيفة وأبدت إعجابها بشخصيته ، ووصفته بأنه متحدثا لبقا جدا !! فهذه هي النفس البشرية .**

* التقى في أحد الأندية مهندس مع عالم نبات ، ولم يكن على دراية بعلم النباتات ولكنه استمع بانتباه وجديـــة لهذا العالم ، والذي أخبره بحقائق مثيرة عن النباتات ، واستمر الحديث طويلا لم يتكلم المهندس تقريبا ولكنـــه كان مستمعا ، وفي النهاية وبعد انصراف المهندس ؛ التفت عالم النبات إلى أصدقائه وأخذ يمدح فـــي ذلـــك المهندس ويصفه بأنه لبق وحديثه شيق جدا **!! وذلك رغم أن المهندس لم يكن سوى مستمع ، ولكنه أصغى باهتمام ، ولقد شعر عالم النبات بذلك الاهتمام مما سره وأدخل البهجة في قلبه ، فهذا النوع من الإطـــراء هو من أفضل أنواع الثناء الذي تقدمه لأي إنسان ...**

إن أكثر الناس تصلبا وانتقادا يشعرون باللين والخضوع إزاء مستمع صبور ومتعاطف ؛ مستمع يصمت بينما يتلفت محدثه الناقد مثلما تتلفت الحية وهى تنفث سمومها هنا وهناك .

فالقدرة على الإصغاء نادرة أكثر من أي صفة أخرى ، وهى من الصفات الهامة جدا في نجـــاح المحادثـــات التي تجرى في العمل أو بين الدول ... ولقد قال أحد الرجال البارزين **أنه يفضل المستمعين اللائقين على المتحدثين الجيدين** ، إلا أن القدرة على الإصغاء هي من الصفات النادرة ؛ وهى ما نحتاجه عندما تـــصادفنا المتاعب ، وما يريده الغاضب والموظف القلق والصديق المتألم .

فان كنت تريد أن تعرف كيف يتجنبك الناس ، ويتغامزون عليك ويسخروا منك من خلف ظهـــرك ؛ فإليـــك بهذه الوصفة : لا تصغي طويلا إلى أحد ، تكلم عن نفسك دون انقطاع وان كانت لديك فكرة تريد أن تذكرها أثناء حديث الشخص الآخر فلا تنتظر ريثما ينتهي ، فذكاءه لا يعادل ذكاءك ؛ فلما تضيع الوقـــت بالاســـتماع إلى ثرثرته السخيفة ؟ قاطعه فورا واعترضه في منتصف الطريق .

إن المرء الذي لا يفكر إلا في نفسه هو إنسان جاهل مهما تكن درجة علمه ، لذا فان أردت أن تكون محدثا لبقا ، فكن مستمعا لبقا وشجع الآخرين للتحدث عن أنفسهم؛ كي تكون مثيرا ، كن موضع الإثارة !

٤- اظهر اهتمامك بالآخرين

قال أفلاطون : (**نحن لانهتم بالآخرين ، إلا عندما يهتمون بنا**) ، فلماذا لا نسارع نحن بإظهار اهتمامنا بالآخرين ؟ وبالتالي سيقومون هم بالاهتمام بنا !!

إن الناس لاتهتم بك ، بل يهتمون بأنفسهم فان اهتممت بهم وباهتماماتهم ، اكتسبت صداقتهم وحبهم ...

* إحدى شركات الاتصالات قامت بعمل دراسة عن المحادثات التليفونية ؛ لمعرفة الكلمات التي تتردد كثيرا ، فاكتشفت أنها الضمير _ أنا _ !!

* إذا تأملت أي صورة فوتوغرافية بها أشخاص وكنت أنت بينهم ، فإلى أي صورة يقع نظرك أول !!

إن الإنسان الذي لايهتم بشقيقه الإنسان ، هو الذي سيعانى من مصاعب الحياة ، ومن بين هؤلاء ينبثق الفشل الإنساني ... فكل شخص يهتم بنفسه ، فان اهتممت به فحتما سيهتم بك .

إن الإنسان يستطيع كسب اهتمام وتعاون أشهر الناس ، وذلك بإبداء اهتمامه الشديد بهم ، ومثال ذلك :

* طلاب أحد المعاهد المتخصصة كانوا يرغبون في دعوة عدد من كبار المؤلفين المعروفين ؛ كي يستفيدوا من تجاربهم ، ولكنهم كانوا يعلمون أن هؤلاء المؤلفين من الصعب حضورهم لانشغالهم الشديد ولا وقت لديهم ؛ فقام الطلبة بالكتابة لكل منهم تعبيرا عن إعجابهم بأعمالهم ورغبتهم في الاستفادة من خبراتهم ، وأنهم يعلمون مسبقا بانشغالهم الشديد ، الأمر الذي يحول دون مجيئهم لالقاء المحاضرة ، وأرفقوا الأسئلة التي يريدون الحصول على أجوبة عليها ، فماذا حدث ؟ ترك المؤلفون أشغالهم وأعمالهم ، وذهبوا إلى المعهد وألقوا المحاضرة بأنفسهم ، لشعورهم باهتمام واعجاب الطلبة بهم وبأعمالهم ، **فهذه هي الطبيعة الإنسانية .**

فان أردت أن تكسب الأصدقاء يجب عليك الاهتمام بالناس ، وتذكر دائما تواريخ ميلادهم لتهنئتهم في الوقت المناسب ، فذلك يخلف أطيب الأثر في نفوسهم ، تذكرهم دائما في المناسبات المختلفة مثل الأعياد والمرض والاحتفالات ، اهتم باهتماماتهم ؛ مثل هواياتهم مثلا كالرياضة وخلافه ، وذلك لفتح مناقشات بتلك المجالات ، لترسيخ إظهار الشعور بالاهتمام والود والتعاطف ... مما سيعود عليك بأطيب الأثر ..

* رجل أعمال كان يرغب في كسب صفقة من أحد الشركات الكبرى ، وقابل مديرها لمدة عشرة دقائق فقط كبقية منافسيه ، ولكنه خلال تلك الدقائق سمع السكرتيرة تخبر المدير أنها أحضرت طوابع البريد التي أرادها المدير لأبنه ، فعلم أن ابنه يهوى جمع الطوابع ... وبعد خروج رجل الأعمال بحث عن أفضل الطوابع وأقدمها واشترى مجموعة ثم رجع لمقابلة المدير مقابلة شخصية ليس لها علاقة بالعمل ولا الصفقة ، وأهداه الطوابع ، **فكان نتيجة اهتمامه باهتمامات المدير** أن أفسح له المدير أكثر من ساعة لمناقشته فى هذه الهواية الجميلة ... وفى النهاية ودون التكلم بتاتا بموضوع الصفقة خلال هذه المقابلة ، قام المدير باستدعاء السكرتيرة ، وأخبرها بترتيب عمل العقد لرجل الأعمال لأنه قرر إسناد الصفقة له !!!

إن أردت أن تكون محبوبا اهتم بالآخرين ، وهنيء الناس بود وحماس ، وعندما يتصل بك أحد هاتفيا ، استعمل الطريقة النفسية التي تظهر اهتمامك وابتهاجك للحديث معه ...

* وتقوم الآن كبريات شركات الخدمات بتعليم موظفيها كيفية الرد علي الهاتف بطرق معينة ودودة مفادها : (صباح الخير ، نحن سعداء بأن نؤدى لك أية خدمة) ... فلنتذكر ذلك عندما نجيب الهاتف .

وهكذا إن أردت أن تكتسب محبة الناس ، فاهتم بهم وباهتماماتهم .

٥- تحدث عن اهتمامات الآخرين

الطريق الرئيسي لقلب الإنسان هو محادثته عن الأشياء التي يعتز بها ، فلو لم تكتشف ما الذي يثير اهتمام وحماسة الشخص الآخر منذ البداية ، لما استطعت كسب مودته أو تحقيق غايتك ٠٠٠
فطبيعة النفس البشرية حب الاستماع للأشياء التي نعتز بها ، ولذا كانت أقرب طريق لإثارة اهتمام الناس ٠

*يقال عن روزفلت أن كل من زاره اندهش اتساع وتشعب معرفته ٠ وكتبوا عنه أنه كان يجيد محادثة زائره سواء كان من رعاة البقر أو هواة الخيل أو السياسيين أو الدبلوماسيين ، فكيف كان يمكنه ذلك ؟؟
والجواب أنه عندما كان يتوقع زيارة أي شخص ، فكان يقضي ليلته وهو يطالع باهتمام عن المواضيع التي تهم زائره ؛ **لقد كان يعلم أن الطريق الرئيسي إلى قلب الإنسان هو محادثته عن الأشياء التي يعتز بها ٠**

* يقول أحد رجال الأعمال البارزين أنه عندما كان طفلا كان مولع بالمراكب ، وفي يوم زارهم أحد أقربائهم وأخذ يتكلم معه عن المراكب وأنواعها وتطور صناعتها ، واستخداماتها ٠٠٠ الخ ، وبعد انصرافه أخذ يمدح فيه كثيرا ويقول : ياله من رجل محبوب ، وسأل والده إن كان هذا الزائر عمله بالمراكب ؟ فأجابه والده أنه مهندس ، **ولكنه رجل لطيف المعشر ؛ لأنه وجد أنك مولع بالمراكب فتحدث عن الأشياء التي يعرف أنها تثير اهتمامك** ، وتبعث الفرح في نفسك !! وأضاف رجل الأعمال أنه لم ينسى ملاحظة والده هذه أبدا ، وكانت فيما بعد من أسباب نجاحه في حياته العملية ٠

* صاحب أحد المخابز أمضى أربعة سنوات محاولا مع صاحب أحد الفنادق للتعاقد معه على التوريد للفندق دون جدوى ، **ولكن بعد دراسته للعلاقات الإنسانية** ، بحث عما يثير صاحب الفندق ، وعرف أنه مشترك بأحد النوادي وأنه مولع بتشجيع فريق الكرة به حتى تم اختياره كبير المشجعين ٠٠٠ فقام صاحب المخبز بزيارته والتحاور معه عن هذا الفريق ، وكيفية النهوض به للفوز ببطولة الدوري ٠٠٠ الخ ، واستمر الحديث فترة زمنية طويلة ، ولم يتفوه صاحب المخبز بكلمة عن الخبز ، وبنهاية اللقاء طلب صاحب الفندق منه أن يرسل مندوبه للتعاقد على توريد الخبز للفندق ؟؟ **هكذا حصل صاحب المخبز على غايته دون أن يطلبها !!!**
هكذا إن أردت أن تكسب محبة ومودة الناس ، وتحقق مصالحك عندهم ؛ فتحدث عن الأشياء التي هي موضع اهتمامهم ٠

٦- اشعر الآخر بأهميته ، ولكن بصدق

هناك مبدأ مهم في النفس البشرية والسلوك الإنساني ، إن سرنا عليه لن نقع في أي مأزق ، وسنكسب بواسطته عدد لا يحصى من الأصدقاء ، وان جاوزناه سنواجه متاعب لامتناهية ٠٠٠ هذا المبدأ هو :

أن تجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته ٠

فالرغبة في الشعور بالأهمية لها أعمق حافز في النفس البشرية ٠٠٠ وان أعمق المبادئ في طبيعة الإنسان هي التماس التقدير والثناء ٠

وقد أجمع كل الأنبياء والحكماء علي قاعدة هامة للسعادة وهي : عامل الناس بما تحب أن يعاملوك ٠

إن التقدير الصادق والإطراء المخلص له قوة خارقة للنجاح في بلوغ المقاصد ٠٠٠ فالسبيل المضمون لقلب أي إنسان ؛ هو أن تشعره أنك تعترف بأهميته في عالمه الصغير ، شريطة أن تفعل ذلك بصدق واخلاص ، أي تمدحه فيما هو فيه فعلا ، وإلا كانت مداهنة ، فالمداهنة ستعود علي الإنسان بالضرر علي المدى البعيد ، كما أنها زائفة مثل المال المزيف الذي سيوقعك بالمتاعب إذا ما حاولت صرفه ٠

فالفرق بين التقدير والمداهنة ؛ أن الأولي صادقة والثانية مخادعة ، الأولي تنبع من القلب والثانية من الفم ، الأولي غير أنانية بينما الثانية كذلك ٠ الأولي مستحسنة عالميا والأخرى مستهجنة ٠ قال حكيم :

(لا تخشى الأعداء الذين يهاجمون ، بل اخشى الأصدقاء الذين يداهنون) !!

إننا لا نتكلم عن استخدام المداهنة بل نتكلم عن شيي بعيد جدا عنها ، إننا نتكلم عن **أسلوب جديد في الحياة !**

وهذا الأسلوب (الثناء والمديح) ، له آثاره الإيجابية أيضا في البيت والأسرة بين الزوج والزوجة والأولاد ، فإذا تحدثت مع المرأة عن نفسها ، تنصت إليك بالساعات دون ملل أو كلل ، ومثلها الرجل أيضا ٠

كلمات مثل : أسف لإزعاجك ٠٠ أتوسل إليك ٠٠ من فضلك ٠٠ هل تسمح ٠٠ شكرا لك ٠٠ الخ ، كلها من الكلمات التي من شأنها إفاضة السعادة في الحياة اليومية الرتيبة ، كما أنها تشير للتربية والأخلاق الحسنة ٠

قال حكيم : **إن كل إنسان أصادفه يفوقني بطريقة أو بأخرى ، وأنا أتعلم منه انطلاقا من ذلك !!**

فلنتوقف عن التفكير في أنفسنا وفي المجاملات التي نحتاجها ، ولنحاول اكتشاف حسنات الآخرين ، عندها سننسى المداهنة ونظهر التقدير الصادق والمخلص ٠ وكن مخلصا في تقديرك كريما في مدحك ، عندها سيقدس الناس كلماتك ويعتبرونها كنزا !! وسيتذكرونها طوال حياتهم وان نسيتها أنت !!

*مثال الذي كان له معاملة عند موظف معروف بتعقيد أي طلب يقدم له ، ويهوى تعطيل مصالح الناس ، ففكر الرجل عن أي شيء يكون مدخل جيد ، قبل تقديم طلبه ، فلم يجد شيء حقيقي سوى شعر الموظف !! فأظهر إعجابه بشعره مستفسرا عما يستعمله من كريمات وشامبوهات ؟؟ **مما دعي الموظف لمعاملته بشكل مختلف ، وإنهاء معاملته فورا ، بل وقيامه بعمل توصية له للموظف الآخر لإنهاء المعاملة ؟؟**

* مثال صاحب المعرض الذي رغب في توريد مهمات وأثاث لرجل عظيم ، وسمحوا له بخمسة دقائق فقط لمقابلته بمكتبه لانشغاله الشديد ٠٠٠ فلم يتكلم عن عرض أسعاره للتوريد ، ولكنه أبدى إعجابه الشديد بأثاث مكتب الرجل ، وأنه ينم عن ارتقاء عالي في الذوق والدراية بأنواع الخشب ، وكيفية وضع المكتب بالمكان المناسب ٠٠٠ الخ ، مما جعل الرجل يشعر بالأهمية ويسترسل في شرح كيفية حصوله علي قطع أثاث مكتبه من دول كذا وكذا ، واستغرقت المقابلة أكثر من ساعة ، وعند انصراف صاحب المعرض قال له الرجل : **يمكنك توريد كل المهمات والأثاث المطلوب ، ولا مشكلة في الأسعار !! وذلك لاقتناعه شخصيا حينها أن صاحب المعرض ذو ثقة ويقدر الأشياء الثمينة !!**

ثانيا- ١١ طريقة لاقناع الناس بوجهة نظرك :

١- لا تنتقد ٠
٢- لا تجادل ٠
٣- اعترف بخطئك بسرعة وحزم ٠
٤- باشر حديثك بطريقة ودية ٠
٥- استدرج الآخر لقول - نعم - بسرعة ٠
٦- اترك دفة الحديث للآخر ٠
٧- دع الآخر يشعر أن الفكرة فكرته ٠
٨- تعاطف مع أراء ورغبات الآخر ٠
٩- اعرض أفكارك بطريقة تمثيلية ٠
١٠-ضع الأمر موضع التحدي ٠
١١-ولد الرغبة الجامحة ٠

١- لا تنتقـــــــــد

فقولك للمخطئ ، من وجهة نظرك ، انك مخطئ هي وسيلة مضمونة لخلق الأعــداء ، ويمكــن تجنبهــا إذا حذفت الانتقاد من أسلوبك واستخدمت الثناء والتقدير بدلا من الانتقاد ، وامتنعت عن الكلام بما ترغب شخصيا ، وحاولت التطلع من خلال وجهة نظر الآخرين ؛ فستجد نفسك رجلا مختلفا كليا وأكثر سعادة وأصــدقاء ، وتلك هي الأمور المهمة في الحياة .

باستطاعتك أن تقول لأي إنسان أنه مخطئ ... فهل تريده أن يوافقك على ذلك ؟؟ أبدا فأنــت وجهــت لــه ضربة مباشرة إلى ذكائه وحكمته وكبريائه واحترامه لذاته ؛ **وبذلك بثثت فيه الرغبة في إعادة الضربة لك ، ولن تجعله يحيد عن رأيه أبدا ؛ لأنك مسست شعوره .**

فان أردت أن تثبت شيئا لا تجعل الآخرين يشعرون بالتحدي ، بل أثبت ما تريد بلباقة وكياسة بحيــث تبــدو وكأنك لا تلقنه درسا !! وكأن الأشياء التي يجهلها وكأنها أمور بسيطة منسية فقط !!

إن قال إنسان شيئا خطأ ، أليس من الأفضل أن تبدأ القول مثلا : (حسنا ، إن لي رأى آخر ، وربما أكــون مخطئا ، وأنا أريد معرفة خطئي إن كنت كذلك ، فدعنا نتحقق من الأمر ..) ، فالتوقف عن اتهــام النــاس سيعود علينا بنتائج حميدة .

إن اعترفت بخطئك لن تقع في المآزق ، لأن ذلك سيضع حدا للجدل ، ويوحى للــشخص الآخــر أن يكــون معتدلا ، ومنفتح الذهن مثلك تماما ، كما سيجعله يود الاعتراف أنه هو أيضا يمكن أن يكون مخطئا .

قد نجد أنفسنا في بعض الأحيان نغير آراءنا دون أي مقاومة أو صعوبة ، ولكــن إذا أخبرنــا أحــد أننــا مخطئون فسنحتقر أقواله ونتشبث بآرائنا !!! فنحن مثلا غافلون عن معتقداتنا الدينية ، إلا أننا نمتلئ غيظا لو حاول أحد أن ينتزع إيماننا بها ؟ أي أن تلك المعتقدات ليست عزيزة علينا كمعتقدات ، ولكن كرامتنا وشعورنا بالأهمية هي التي جرى تهديدها !! وهذا هو ما فعلته قريش مع النبي _ صلى _ رغم يقينهم بصحة دعوته ؟

عند محاولة الشخص الآخر تأكيد فكرة معينة ، وتظن أنت خطئها ، انكر على نفسك متعة انتقاده ، ولكن ابدأ القول مثلا : إن رأيه يصح في حالات أو ظروف معينة إلا أنها بالنسبة للظروف الحالية تظهر أو تبدو لــي مختلفة قليلا... فبذلك ستجد أن الأحاديث التي تشارك فيها أكثر متعة ، وستستطيع إقناع الآخرين بــالتخلي عن أخطائهم ومشاركتنا بما نحمل من أفكار صائبة ...

وهذه الطريقة هي خرقا للميول الطبيعية ، ولكن مع مرور الزمن ستكون سهلة واعتيادية .

وحين يبدأ المرء خلاف مع نفسه تصبح له قيمة ، واصلاح نفسك يستغرق وقتا طويلا ، بعد ذلك تــستطيع إصلاح وتغيير الآخرين !!

فالانتقاد مميت لأنه يضع الإنسان موضع الدفاع ، ويجعله يسعى لتبرير نفسه ،

والانتقاد خطير لأنه يجرح كبرياء الإنسان ويؤذي شعوره بالأهمية ويثير استياءه ،

وبتلك المواقف تتدخل الطبيعة الإنسانية ، والمخطئ يلوم الجميع ما عدا نفسه ... ونحن جميعا هكذا .

فلنتذكر أن الانتقاد يعود دائما لمصدره ، وأن الشخص الذي تحاول إصلاحه وانتقاده ، سيبرر نفسه وينتقدك ، فلا تنتقد أحد مهما كان السبب ، ولاتدن لئلا تدان .

٢ - لاتجـــــــــادل

إن كل تسع مناظرات من أصل عشرة تنتهي وكل طرف مقتنع بجزم أنه على حق ٠ **فأنت لـــن تكـــسب أي جدال ، لذا فأفضل طريقة لكسب المجادلة هي تجنبها ؛ لأنك إن خسرتها تخسرها ، وان ربحتها ستخسرها ؛** لأنك ستشعر بالرضى ، ولكن الطرف الآخر ؟ لقد جرحت كبرياؤه وجعلته يشعر بالنقص وسيحتقر فـــوزك ، وبذلك تكون قد خسرته ، ولن تستطيع إرغامه على الاعتقاد بما هو ضد إرادته ٠

يمكن أن تكون علي حق ، وتبقى في جدالك ، ولكن إن أردت أن تقنع الشخص بوجهة نظرك ، فانك ستفشل كما لو كنت مخطئا ٠٠٠ فلم تبين للآخر أنه على خطأ ؟ فهل بذلك تستطيع كسب مودته وتعاطفه معك ، فلـــم لا تدعه يحافظ علي ماء وجهه ، **وتتجنب دائما الزوايا الحــــــادة ؟**

فالثابت أنه من المستحيل أن تقنع أي إنسان بغير ما هو مقتنع به من خلال الجدل ٠

إن من يسعى إلى تحقيق ذاته ، لا يمكنه أن يجد الوقت الذي ينفقه في جدل عقيم ، كما وأنه لا يملك سوى القليل لتحمل النتائج التي تقتصر على إفساد مزاجه ، وعدم القدرة على السيطرة على نفسه ٠

تخلى عن الأشياء الكبرى التي تعادلها بالحقوق المتساوية ، وعن الأشياء التافهة ، رغم أنها في طبعك ، **فمن الأفضل أن تفسح الطريق أمام الكلب من أن تنال عضته من خلال جدلك ودفاعك عن مبادئـــك ، لأن قتلـــك للكلب لن يشفى عضته !!**

* كان كونستانت ، وهو رئيس الخدم في قصر نابليون ، يلعب البلياردو مع جوزفين ٠ وقد ذكر في كتابه ؛ (ذكريات عن حياة نابليون الخاصة) ، أنه رغم مهارته في لعب البلياردو إلا أنه كان دائما يترك جـــوزفين تفوز ، الأمر الذي كان يملأها بهجة وسرورا ٠

فلنتعلم من كونستانت ، ولنترك زبائننا وأحباءنا وأزواجنا وزوجاتنا يتغلبون علينا في الجدل والنقاش الـــذي يمكن أن يثيرونه ؛ والحكمة تقول : (لايمكن أن تنتهي الكراهية بالكراهية ، بل بالمحبة) ٠

كذلك لايمكن أن ينتهي سوء التفاهم بالجدل ؛ بل باللباقة وحسن التصرف والاسترضاء والرغبة الصادقة في الوقوف على وجهة نظر الشخص الآخر ٠

*مندوب مبيعات لأحد مصانع السيارات ، كان يجادل كثيرا لاثبات أن السيارات التي يبيعها هـــي الأفـــضل تحملا واستهلاكا ، ويأخذ في الجدل بالمقارنات بين أنواع السيارات الأخرى والسيارات التـــي يبيعهـــا ٠٠٠ ورغم أنه كان يكسب الجدل ، وينجح في إثبات أن سياراته هي الأفضل على الإطلاق ، فلم يقم ببيع ســـيارة واحدة !!! ولكنه عندما امتنع عن الجدل ، مفضلا ذكر مزايا سياراته دون الدخول في المقارنات مع مزايـــا وعيوب السيارات الأخرى ، فانه نجح في البيع ٠

٣- اعترف بخطئك بسرعة وحزم

عندما نخطئ ونعلم أننا سنفشل ، أليس من الأفضل أن نسبق الشخص الآخر إلى الاعتــراف بــذلك ؟ وأن نستمع النقد الذي نوجهه نحن لأنفسنا بدلا من أن نتحمل إدانة الآخرين ؟

إن الفرصة ستكون مائة إلى واحد من أنه سيسلك منهجا كريما متسامحا ، وسيتعاطف معنا ويحاول التقليل من أخطائنا ؛ فاذكر المآخذ التي تعتقد أن الشخص الآخر ينوى أو يريد أن يقولها عنك ، وراجع نفــسك قبــل أن يشرع في ذلك ، لأن بهذه الطريقة سوف تتوقف الرياح عن شراعه وربما يعاملك معاملة حسنة ويسامحك .

* **يقول** أحد الرسامين أثناء سرد قصته بعد تطبيقه لهذه الطريقة (نقد الذات) :

إن من المهم في وضع الرسوم للإعلانات والنشر ، أن يكون الفنان دقيقا جدا ، ويطلب بعض المحررين من الفنيين تنفيذ رسومهم بسرعة ، وفي تلك الحالات لابد من وقوع بعض الأخطاء . **أعرف مديرا فنيا كان يحب إيجاد الأخطاء** بشكل خاص وبأي رسم أنفذه . وغالبا ما كنت أغادر مكتبه وأنا مشمئز ، ليس بسبب انتقاده ، بل للطريقة التي يشن بها هجومه ، **ومؤخرا قدمت إليه أعمالا عاجلة ، ولكن سرعان ما اتصل بــي هاتفيــا وطلب دخولي مكتبه بسرعة** ، ذاكرا أن هناك خطأ ما . وحين وصلت وجدت ما كنت أتوقعه ، إذ كان فــي حالة عداء متأهبا لانتقادي ، **هنا وجدت الفرصة مناسبة لتطبيق درس النقد الذاتي** فقلت له : (إن ما قلتــه صحيح ياسيدى ، فأنا مخطئ ، وليس هناك أي مبرر لأخطائي (فقد عملت عندك في الرسوم منذ فترة طويلة مما جعل خبرتي أكثر من كافية ، وأنا خجول الآن من نفسي .) ، **فسرعان ما أخذ هو يدافع عنى قائلا :** (أجل أنت على حق . لكن قبل كل شيء إن خطأك ليس بالخطأ الفادح ، انه فقط ...) ، عندها قاطعتــه وقلت : (إن أي غلطة لها ثمنها ، كما أن الأخطاء تثير الانزعاج والضيق) ، واقترحت أن أعيد الرسم مرة أخرى ، ولكنه رفض قائلا : (لا ، لم أفكر في أن أحملك هذا التعب) ، ثم أخذ يثنى علي وعلي خبرتي وأكد أنه لا يريد سوى تغييرا بسيطا ، وأن ذلك ليس سوى مجرد تفاصيل لاقيمة لها ... وقد أنهي حديثه **بدعوتي على الغذاء ، وقبل أن نفترق سلمني شيكا وعهد إلى بعمل جديد !!**

إن أي رجل أحمق هو من يحاول تبرير أخطائه والدفاع عن نفسه ... ومعظم الحمقى يفعلون ذلك ، إلا أن التسليم بأخطائك يجعلك ترتفع درجات فوق الناس ، ويعطيك شعورا بالرفق والسمو ... فالتاريخ لا يــذكر سوى قلة من القواد الذين لهم الشجاعة والقدرة على الاعتراف بذلك .

فعندما نكون علي حق ، فلنحاول أن نستميل الناس بلطف وود إلى وجهة نظرنــا ، وعنــدما نكــون مخطئين (وغالبا ما نكون ، وان كنا صادقين مع أنفسنا) ، فلنعترف بخطئنا في الحال ... فهذه الطريقة لن تسفر عن نتائج مذهلة فحسب ، بل إنها سوف تشعرك بفرح ومتعة لا تشعر بها عندما تحــاول تبريــر تصرفاتك وإنكار أخطائك .

لن تحصل بالعراك علي حقك كاملا ، ولكن بواسطة اللين تستطيع الحصول على أكثر مما تتوقع .

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :

(ما كان الرفق في شيء إلا زانه ، وما كان العنف في شيء إلا شانه) ، كما قال أيضا :

(رحم الله رجلا سمحا إذا باع وإذا اشترى وإذا اقتضى)

٤- باشر حديثك بطريقة ودية

إذا كنت في قمة غضبك ، وأفرغت غيظك علي الآخرين ، فانك بذلك ستستريح ، ولكن ماذا عن الشخص الآخر ؟ فهل سيشاركك راحتك هذه ؟ وهل لهجتك الحادة وأسلوبك العدائي يسهل أمر مشاطرتك ؟ وهل يكون هذا هو فن تحويل الأعداء إلى أصدقاء ؟

فان كان قلب الإنسان مثقلا بالكراهية والبغض نحوك ، فانك لن تستطيع استمالته لطريقة تفكيرك ، ولا إقناعه بأي شيء ولو استخدمت كل ما في الوجود من منطق ٠

وليعلم الآباء الموبخين ورؤساء العمل المتشددين والأزواج المتذمرين ؛ أن الناس لا يريدون أن يغيروا آراءهم ، كما لا يمكن إجبارهم على الاتفاق معي ومعك ٠٠٠ ولكن يمكن قيادتهم لذلك إن كنا في غاية اللطف والتودد ٠٠٠

قال أحد الحكماء قديما : **(إن نقطة من العسل ، تصيد ذبابا أكثر مما يصيد برميل من العلقم)** ٠

فان أردت أن تقنع إنسانا بأي شيء فتودد إليه أولا وأقنعه أنك صديقه المخلص ، فبقولك هذا تكمن نقطة العسل التي تكمن بقلبه ، وبالتالي تسلك أقرب الطرق إلى منطقه ٠

فالأسلوب الودود المتعاطف يستميل الناس ويجعلهم يتخلون عن آرائهم أكثر مما يستطيعه الغضب والاستياء٠

قال تعالى : **(لو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك)**

(فقولا له قولا لينا لعله يتذكر أو يخشى)

(وجادلهم بالتي هي أحسن)

وقال النبي صلى الله عليه وسلم :

(ما كان الرفق في شيء إلا زانه ، وما كان العنف في شيء إلا شانه)

***مثال** : أي محامى مشهور ترى أسلوبه للمحكمة متميز لاقناعها بوجهة نظره باستخدامه عبارات مثل : الأمر لكم لتتخذوا القرار ٠٠ الأمر يستحق التفكير يا سادة ٠٠ أنتم من خلال معرفتكم الشخصية عن الطبيعة الإنسانية ٠٠ ستروا بسهولة مفاد تلك الوقائع ٠٠ الخ

- **مثال** : مستأجر أراد تخفيض قيمة إيجار منزله رغم أن المالك فسخ عقدين لمستأجرين طالبا بتخفيض الإيجار ، فذهب للمالك ، وتكلم معه بطريقة ودية ، وأخبره كم أن المنزل جميل ومريح ، وأنه يتمنى الاستمرار به عدة سنوات ، ولكن ظروفه المالية صعبة ولن تحقق له رغبته في الاستمرار بهذا المنزل الجميل ٠٠٠ فتأخذ المالك يشكو له بعض المستأجرين الذين عددوا عيوب المنزل ، بل وطالبوا بتخفيض قيمة الإيجار مما دفعه لتوجيه إنذارات لهم بالإخلاء ٠٠٠ وبنهاية الحديث ، سأل المالك المستأجر عن القيمة الايجارية التي يمكنه أن يدفعها ؟؟ وخفض له الإيجار ، بل وشكره على تعديده لمزايا منزله !!

٥- استدرج الآخر لقول _ نعم _ بسرعة

إن سر أسلوب سقراط كان يرتكز على استدراج الشخص الآخر لقول كلمة _ نعم _ ، فكان يطرح أسئلة تلزم مناوئيه الرد عليها بإيجاب ٠ فكان يكسب قبولهم حتى يتجمع لديه عدد كبير من الأجوبة الإيجابية ٠ كما كان يتابع أسئلته إلى أن يجد مناوئه نفسه مقتنعا بمبدأ كان قد رفضه بحزم منذ دقائق معدودة ٠٠٠

فعندما تخوض نقاشا مع أحد ، لا تبدأ بسرد الأشياء التي تخالفه الرأي فيها ، بل ابدأ بتأكيد الأشياء التي تتفق معه بشأنها ، واستمر في الأسئلة تأكيدا أنك تسعى للهدف الذي يسعى هو إليه ، **وأن الفرق الكامن هو في طريقة التنفيذ وليس الهدف ٠**

اجعل الشخص الآخر يوافقك الرأي ، وحاول أن تثنيه عن التفوه بكلمة _ لا _ ، **فمن طبيعة السلوك البشرى** أن الجواب بالنفي لهو من أصعب العقبات التي يمكن التغلب عليها ، فعندما يجيب الإنسان بـــ لا يفرض عليه كبرياءه أن يبقى مصرا عليها ، وقد يشعر فيما بعد أنه مخطئ ولكن كبرياءه يأبى عليه الاعتراف بخطئه ، وحالما يتفوه بشيء يجد نفسه مدفوعا للمحافظة عليه ، وذلك مثلما فعلت قريش مع النبي صلى ٠

فالمتحدث اللائق هو الذي يحصل علي أكبر عدد من الأجوبة الإيجابية ، فهو بذلك يبدأ العملية النفسية التي توجه مستمعيه للناحية الإيجابية ، فالأسلوب النفسي واضح هنا ، فمتى قال الإنسان – لا – وكان يعنيها بالفعل ، فانه بذلك يقول أكثر من كلمة من حرفين ، إذ أن أعضاءه كلها (الغددية والعصبية والعضلية) ، وكل الجهاز العصبي العضلي باختصار يتهيأ ضد مبدأ القبول ، وعكس ذلك يحدث عندما يجيب الإنسان بنعم ، عندها لا يحدث أي نشاط للتراجع ، بل الأعضاء كلها تتحرك قدما بأسلوب منفتح وإيجابي ٠٠٠ لذلك فان أكبر عدد من الأجوبة الإيجابية ، ستكون الأكثر نجاحا في لفت الانتباه نحو الهدف الأخير ٠

وكما يقول المثل الصيني : **(من يمشى هونا ، يمشى دهرا)**

*** مثال : طلب أحد البنوك من عميله بعض البيانات الشخصية ، فرفض العميل لاعتباره أن هذه المعلومات شخصية خاصة وحدث خلاف كبير** ، فتدخل مدير البنك ووافقه على رأيه ، ولكنه بدأ يسأله بعض الأسئلة ؛ ان كان يرغب بحالة حدوث حادث له أن يقوم البنك بتحويل أمواله لمن يريد من أقاربه ؟ فجاءت الإجابة طبعا بـــ نعم ، ثم سأله إن كان يرغب بقيام البنك بتلك الخدمة سريعا ودون أخطاء ؟ فأجابه مرة أخرى بـــ نعم ، وهكذا استمر مدير البنك بطرح أسئلة تجعل الإجابات إيجابية ، وفي النهاية كان العميل هو الحريص علي إعطاء البيانات التي كان يرفض إعطائها ، بل وأعطاها بتفاصيل أكثر مما يطلب البنك **!!**

*** مثال : مندوب مبيعات شركة موتورات رفض العميل الشراء منه لأنها عندما تعمل تكون شديدة الحرارة لدرجة أنه لا يستطيع لمسها بيده وهي تعمل** ، فوافقه المندوب ، ثم سأله إن كان يريد شراء موتور مطابق للمواصفات القياسية ؟ فجاءت الإجابة بـــ نعم ، فسأله أليست المواصفات القياسية تنص على أن تكون حرارة الموتور وهو يعمل أعلى من حرارة الغرفة بـــ ٧٥ درجة ؟ فجاءت الإجابة الثانية بـــ نعم أيضا ، فسأله عن درجة حرارة الغرفة فقال له أنها ٤٥ درجة ، فسأله إذن المواصفات تقول إن درجة حرارة الموتور وهو يعمل بهذه الغرفة يجب أن تكون ١٢٠ درجة ؟ فجاءت الإجابة بـــ نعم ، **فسأله أليس من الصعب وضع يدنا على الموتور وهو بدرجة ١٢٠ درجة ؟ فاقتنع العميل وقام بالشراء !!**

٦- اترك دفة الحديث للآخر

وهذه الطريقة هي صمام الأمان لمعالجة التذمر والشكاوى ٠ فغالبا ما يتحدث الناس عن أنفسهم عندما يحاولون إقناع الآخرين بوجهة نظرهم ، ولكن الصواب هو ترك الشخص الأخر يتحدث عن نفسه ، فهو يعرف شئون عمله ومشاكله أكثر منك ، فقم بسؤاله أسئلة ، ودعه يخبرك شيئا ما ، **فان لم توافقه الرأي ، ويحلوا لك مقاطعته ، إياك أن تفعل ذلك ، لأن ذلك في منتهى الخطورة ٠٠٠** لأنه لن يصغي إليك ما دام رأسه مملوءة بالأفكار التي تحتاج إلى ما يعبر عنها ٠٠٠ فاستمع بصبر وتيقظ ، وكن مخلصا في ذلك ، وشجعه على التعبير عن آرائه عن طريق طرح الأسئلة بدلا من إعطاء الأوامر !! حتى ينتهي ما بداخله ويذهب غضبه ، ويهدأ وسيكون حينها مهيأ نفسيا لسماع وجهة نظرك ٠٠٠ فهل تفيد هذه الوسيلة في العمل :

* **مثال : تقدم شاب لمسابقة للحصول علي وظيفة بشركة كبرى ،** فقام بمجهود كبير حتى عرف تاريخ الشركة وتأسيسها ، وفى اليوم المحدد له لمقابلة مدير الشركة لمدة خمسة عشرة دقيقة مثل باقي المتسابقين ، ابتدر الكلام بأنه سعيد جدا لرغبته العمل بشركة تم تأسيسها من عشرون عاما ، حيث كانت حينها مكونة من مكتب صغير من غرفتين ، والآن أصبحت شركة ضخمة لها فروع في كل مكان ، وان ذلك طبعا خلفه قصة كفاح طويلة أبطالها من القلائل الذين يندر وجودهم الآن لمثابرتهم طوال هذه المدة ٠٠٠ الخ ، وبذلك أشعر المدير بالفخر وأعطاه الفرصة للكلام عن نجاحه ؛ حيث أخذ يحكى عن كيفية سعيه وكفاحه طوال تلك السنوات الطوال وحتى وصلت الشركة لمكانتها الحالية ، واستغرق كلام المدير أكثر من ساعة ، **وبنهاية الحديث استدعى المدير أحد أعوانه وقال له : (أعتقد أن هذا الرجل هو الذي أبحث عنه) ٠٠٠ لقد تحمل المتسابق مشقة إيجاد المعلومات عن مستخدمه المقبل ٠ ثم أبدى اهتمامه به وبمشاكله ٠ كما شجعه على المضي في حديثه – تاركا لدى الرئيس انطباعا حسنا عنه ٠**

والحقيقة هي أنه حتى أصدقاءنا يفضلون التحدث إلينا عن منجزاتهم ،
علي أن يستمعوا إلينا ونحن نفاخر بمآثرنا ٠

قال أحد الفلاسفة :

(إذا كنت تريد خلق الأعداء ، تفوق على أصدقائك ، وان أردت خلق الأصدقاء ، دعهم يتفوقون عليك)

وقال الله تعالى :

(ويؤثرون علي أنفسهم ولو كان بهم خصاصة ومن يوق شح نفسه فأولئك هم المفلحون)

احرص على التواضع لأننا بذلك نرضى الله ، ونزيد من أصدقائنا ونقلل من الأعداء والحاسدين ، قال تعالى :

(ولا تصعر خدك للناس ولا تمشى في الأرض مرحا إن الله لا يحب كل مختال فخور)
(واقصد في مشيك واغضض من صوتك إن أنكر الأصوات لصوت الحمير)
(وعباد الرحمن الذين يمشون على الأرض هونا وإذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلاما)
(وإذا مروا باللغو مروا كراما)   (ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك)

٧- دع الآخر يشعر أن الفكرة فكرته

هذه طريقة مضمونة للحصول علي تعاون الآخرين معنا ٠

أن الأفكار التي نتوصل إليها بأنفسنا نثق بها أكثر مما نثق بالأفكار التي تقدم إلينا على طبق من فضة ؟

فان كان الأمر كذلك ، أليس من الغريب محاولة فرض آراءنا علي الآخرين ؟ ومن الحكمة أن نقدم اقتراحات مجردة ، وندع الرجل الآخر يفكر بالنتائج بنفسه ؟

* **مثال : أراد صاحب مصنع زيادة إنتاج مصنعه** ، فقام بجمع العمال ، وسألهم عن طلباتهم منه ، فتوالت الطلبات مثل زيادة المرتبات ، والحوافز ٠٠٠ الخ ، فجاء بسبورة وكتب عليها طلباتهم التي طلبوها كلها في كشف أمامهم ، ثم قال سوف أعطيكم كل طلباتكم التي طلبتموها ، وأريدكم الآن أن تخبروني ما هو الحق الذي أتوقعه منكم مقابل إجابتي لطلباتكم ؟ فجاءت الأجوبة سريعة : الإخلاص ، الأمانة ، زيادة الإنتاج ، التبرع ببعض العمل الإضافي ٠٠٠ الخ ، وهكذا انبعث في العمال روح الشجاعة والتوقد ، وزاد إنتاج المصنع ، وبسؤال صاحب المصنع عن ذلك ، قال : (**إن الرجال قد عقدوا معي صفقة أخلاقية ، وطالما أنا أفي بوعدي لهم ، فهم سيوفون بوعدهم لي ، وكان سؤالي عن رغباتهم وآمالهم ؛ هو الصيحة التي أيقظت فيهم الشجاعة والتفاؤل**)

ليس من أحد يحب أن يشعر أنه تم إلزامه شراء شيء مثلا ، أو القيام بعمل ما ٠٠٠ وجميعنا نفضل أن نشترى طبقا لارادتنا ، أو أن نفعل طبقا لما تمليه علينا عقولنا ، ونرغب في التشاور حول احتياجاتنا ورغباتنا وأفكارنا ٠٠٠

مثال : صاحب معرض سيارات لم ينجح في بيع سيارة لأحد زبائنه ، رغم عرضه عليه كثيرا من السيارات الجيدة ٠٠٠ وفى النهاية فكر في تجربة وسيلة أخرى ليتمكن من البيع لهذا الزبون ، وقرر أن يجعل فكرة البيع هي فكرة الزبون ، فقام بالاتصال به وطلب منه الحضور للمعرض للأهمية ؛ للاستفادة من خبرته في السيارات حيث توجد سيارة معروضة على المعرض لشرائها وانه يريده أن يجربها ويختبرها ويقدم له النصيحة في تقييم سعرها !! ففرح الزبون وشعر بالفخر لاعتراف معرض السيارات بمقدرته وخبرته ، ثم قام باختبار السيارة وأخبر صاحب المعرض أنها سيارة جيدة جدا ، وأنه لو اشتراها بمبلغ خمسون ألف فستكون صفقة رابحة للمعرض ، **فسأله صاحب المعرض : هل أنت على استعداد لشرائها بهذا المبلغ ؟ فوافق طبعا لأن الفكرة هي فكرته هو !!**

لقد كان صاحب المعرض ذو خبرة في معالجة الطبيعة البشرية ، لذلك نجح في تحقيق غايته بسهولة ٠

وهكذا إذا أردت أن تقنع أي شخص بوجهة نظرك ، فدعه يشعر أن الفكرة هي فكرته ٠

٨- تعاطف مع أراء ورغبات الآخر

هذه الطريقة هي الشيء الذي يريده كل إنسان ، **وهي طريقة تحويل الأعداء إلى أصدقاء** ، فلو أردت أن تتعلم **عبارة سحرية تضع** حدا للجدل وتزيل الشعور بالضغينة ، وتولد النية الحسنة ، وتجعل الشخص الآخر يستمع إليك بصفاء ؛ فابدأ كلامك بالقول :

(لا ألومك علي الإطلاق لشعورك هذا ، فأنا لو كنت مكانك لتصرفت مثلك تماما)

إن جوابا كهذا كفيل بأن يلين من حدة أكثر الناس سفاهة وحبا للجدل ، وبإمكانك قول ذلك وتكون في قولك صادقا مائة بالمائة ؛ لأنك لو كنت مكان الشخص الآخر لشعرت تماما بما هو يشعر ، فلو عشت في الجو الذي كان يعيش فيه ، وتعرضت لنفس الظروف والتجارب الذي تعرض لها ؛ لكانت تصرفاتك وتفكيرك مثله تماما ، لأن تلك العناصر هي التي كونته ... ولذلك فالسبب أنك لاتعبد البقر أنك لم يقدر لك أن تولد في عائلة هندوسية ، والسبب الوحيد لعدم كونك تمساح هو أن والديك ليسا تماسيح !!

فقل لنفسك دائما : **إن تصرف هذا الرجل ليس إلا مما قدره الله تعالى له .**

إن ٩٠% من الناس الذين ستقابلهم هم متعطشون إلى تعاطفك وتقديرك ، فامنحهم ذلك ، وهم بدورهم سيشعرون بالمحبة تجاهك :

فالجنس البشرى بشكل عام يلتمس التعاطف ؛ فالطفل يبدي بلهفة جرحه ، أو حتى يتعمد إيذاء نفسه كي يحظى بالاهتمام والعطف ، ومن أجل نفس الغرض يبدى الكبار جروحهم ، ويتحدثون عما أصابهم وعن الأمراض التي عانوا منها ، كما أن المصائب وسوء الحظ إن كان صحيحا أو خياليا ، هو إلى حد ما أسلوب شائع لتلمس العطف والاهتمام ...

لذلك فان أردت أن تقنع أي شخص بوجهة نظرك فالطريق الأكيد هو تعاطفك مع أراءه ورغباته .

* **مثال : غضبت أحد الفنانات من مقالة تم نشرها بالجريدة لكاتب كبير** وكانت مليئة بالانتقادات الكثيرة لها ، فقامت الفنانة بكتابة رسالة للكاتب مليئة بالشتم والسباب ، فغضب الكاتب طبعا لتلقيه رسالة بهذه الألفاظ المهينة رغم مركزه الاجتماعي الهام ، وكان على وشك كتابة رسالة لهذه الفنانة مليئة بسباب وشتم أكثر من رسالتها ... وباللحظة الأخيرة فكر ، ثم قام بالسيطرة على نفسه وعلى غضبه ؛ لأنه يعلم أن أي أحمق متهور يستطيع أن يفعل ذلك ويرد على السباب بسباب أكثر منه ، وكان يريد أن يبقى فوق مستوى الحمقى ، وقرر تحويل هذه العداوة إلى صداقة . فقال لنفسه : لو كنت مكانها من المحتمل أن أشعر مثلها ؛ فقرر أن يتعاطف مع وجهة نظرها ... فما كان منه إلا أنه اتصل بالفنانة واعتذر لها ، موضحا حزنه لوقوعه في خطأ مثل هذا رغم خبرته الطويلة !! فشعرت الفنانة بالحرج وبأنها تسرعت في الرد بالسباب وأخبرته أنها كانت في غاية الغضب عندما كتبت الرسالة وأنها تعتذر عما جاء بها ... فبادرها الكاتب بأنه هو الذي يعتذر ولا يدرى كيف وقع بهذا الخطأ الذي لا يقع فيه كاتب صغير ، وأنه لو كان مكانها لفعل مثلها تماما ولكنها بادرته بأنها هي التي تعتذر عما صدر منها ، موضحة أنها تشعر أنه شخص لطيف لبق ذو أخلاق كريمة وطلبت منه أن يكونا أصدقاء ؛ **وهكذا بتعاطفه مع وجهة نظرها استطاع تحويل الإهانة إلى تقدير .**

٩- اعرض أفكارك بطريقة تمثيلية

إن ذكر الحقيقة مجردة لا يكفى ، والحقيقة يجب أن تأتى بطريقة سريعة ومثيرة ، وعليك أن تتقن فن العرض ، وذلك هو ما تقوم به شركات الإعلانات لتسويق المنتجات ، وما تفعله السينما عند عرضها إعلان لأي فيلم جديد ، والتلفزيون كذلك يفعل نفس الشيء ٠٠٠ وكل ذلك لأن عنصر حب الاستطلاع يستحوذ على انتباه كل الناس ، وهذه هي طبيعة النفس البشرية ٠

* مثال : يقول أحد الخبراء العاملين بشركة إعلانات كبيرة أن الشركة طلبت منه تقريرا تفصيليا يتعلق ببيع نوع جديد من الكريم المرطب للبشرة ، وكان عليه استشارة أحد المسؤولين عن وضع الأسعار ؛ لأن المشروع كان من أكبر الأعمال الإعلانية ٠ إلا أن محاولته الأولى باءت بالفشل ، **ويقول الخبير : (إن أول مرة دخلت فيها مكتبه** وجدت نفسي أخوض جدلا عنيفا حول الطرق المستخدمة في إجراء التحقيق ؛ فكان هو يحاور وأنا أجادل بدوري ، وكان يخبرني أنني مخطئ وكنت أحاول أن أبرهن العكس ٠
وأخيرا استطعت النجاح ولكن الوقت كان قد انتهى ولم أتوصل إلى أي نتيجة ٠٠٠ **وفى المرة الثانية ذهبت لرؤية هذا الرجل وأنا أعتزم عرض الحقائق بشكل تمثيلي** ؛ وعندما دخلت إلى مكتبه كان مشغولا يتحدث بالهاتف ، ففتحت حقيبتين وأخذت أرص ٣٥ وعاء من الكريم المرطب ٠ أي كل المنتجات المعروضة بالسوق ، واحد فوق الآخر على طاولته ٠ وهى من منتجات الشركات المنافسة ، وكان ملصق على كل وعاء إشارة تظهر نتائج التدقيق التجاري ، فما الذي حدث ؟؟
لم يعد هناك أي مجال للجدل فهنا شيء جديد ومميز ، فالتقط الوعاء الأول ثم الثاني وقرأ المعلومات الموجودة بالإشارة وبعدها بدأ يتكلم وسأل مزيد من الأسئلة ٠٠ ورغم أنه أعطاني عشرة دقائق فقط للمقابلة لعرض الحقائق ولكن مرت ساعة كاملة وكنا لانزال نتحدث ٠٠٠ **لقد عرضت عليه نفس الوقائع التي عرضتها في المرة السابقة ولكنني استخدمت فن التمثيل في عرضي ، وكم أحدث ذلك من فرق ؟)**

* **مثال : كانت القبعات تباع بسعر عشرة جنيهات للواحدة** ، وكان المعروض بالسوق أكثر من الطلب عليها ، مما أدى إلى ركود بيع هذه الحقائب ورخص ثمنها ، ففكر أحد الباعة في استخدام وسيلة تمكنه من بيع المخزون عنده من القبعات **ودون تخفيض السعر بل زيادته أيضا !! ولجأ لعرض بضاعته بطريقة تمثيلية مثيرة للانتباه** ؛ حيث قام بتثبيت توقيع أحد لاعبي كرة القدم المشهورين على قبعاته ، وعرضها بسعر عشرون جنيها للقبعة **!! فاندفع الناس يشترون منه ونفذت الكمية فى يوم واحد !!** وذلك رغم ركود بيع هذه البضاعة فقد باع كل مخزونه وبضعف السعر لأنه علم أن حب الاستطلاع من الطبائع البشرية فقام بإثارة انتباههم بعرض بضاعته بطريقة تمثيلية مثيرة ٠

لذلك فان أردت أن تقنع الناس بوجهة نظرك ، فاعرض فكرتك بطريقة تمثيلية مثيره للانتباه ٠

١٠- ضع الأمر موضع التحدي

حين لا يفيد شيئا آخر جرب هذه الطريقة ٠

إن إثارة روح التنافس ، ولا أعنى بذلك التنافس من أجل المال ، بل أعنى الرغبة في التفوق والتحدى لاثبات الذات ٠٠٠ تلك الطريقة المضمونة لمناشدة من له روح متوثبة للمنافسة ٠

فليس المال وحده هو الذي يجمع الرجال الصالحين ، أو يبقيهم معا ، ولكن لعبة المنافسة وحدها تستطيع ذلك ؛ **فهي اللعبة التي يحبها كل رجل ناجح ، وهي فرصة للتعبير عن الذات** واثبات القدرة على التفوق والفوز ، وهي التي تدفع المرء لاقامة منافسات الرياضة من سباحة ومباريات الرياضية بأنواعها ٠٠٠ **كما أنها تمثل الرغبة في التفوق والرغبة في الشعور بالأهمية** ، ولذا فمن المهم أن تلن طريقة تفكيرك **بوضع الأمر الذي تريده موضع التحدي ٠**

* **مثال : صاحب المصنع الذي أراد زيادة الإنتاج** ، فقام بالتجول بالمصنع أثناء وردية عمال النهار ، وسأل عن حجم ما أنتجته الوردية فأخبروه أنه سبع وحدات ، **فقام برسم دائرة كبيرة علي الأرض وكتب وسطها الرقم سبعة** ، وعندما جاء عمال وردية المساء وشاهدوا تلك الدائرة وذلك الرقم مرسومين علي الأرض تساءلوا عن ذلك ؟ وعرفوا أن هذا الرقم هو حجم ما أنتجه عمال وردية النهار ، فتوثبت نفوسهم للتحدى وأرادوا إثبات أنهم أفضل من عمال وردية النهار وزادوا الإنتاج بورديتهم إلى تسعة وحدات ؟ وقاموا بمسح الرقم سبعة وكتبوا بدلا منه الرقم تسعة ؛ فهو رقمهم !! وفي الصباح حضر عمال وردية النهار ووجدوا الرقم تسعة ، فتيقظت فيهم روح التنافس والتحدى وبذلوا جهدا كبيرا حتى أوصلوا الإنتاج إلى عشرة وحدات ؟ ثم مسحوا الرقم تسعة وكتبوا عشرة ٠٠٠ **وهكذا ازداد الإنتاج زيادة كبيرة دون الاضطرار لدفع الحوافز المادية ؛ لنجاح صاحب المصنع في بث روح التحدي والمنافسة بين عمال المصنع ٠**

* **مثال : أراد الرئيس تعيين مديرا** لأحد المصانع التي تقع على حدود البلاد **وكان عمال هذا المصنع يعرف عنهم الشغب ، وكان الرئيس بحاجة إلى رجل حازم للسيطرة على المصنع** ، فأرسل إلى إبراهيم ، ولدى مقابلته سأله بمرح ما رأيك بالذهاب إلى ذلك المصنع لتولى إدارته ، نحن بحاجة إلى رجل ذي خبرة ؟ أصيب إبراهيم بالجمود لمعرفته مخاطر هذا المصنع ، وتعيينه يكون تعيين سياسي وبالتالي فهو عرضة للتقلبات السياسية ٠ والكثير من المديرين قد جاءوا ثم ذهبوا حتى أن أحدهم لم يمكث في منصبه أكثر من شهر ٠ أما هو فلديه نمط خاص لحياته ، فهل تستحق هذه الوظيفة المخاطرة ؟ فلاحظ الرئيس تردده فقال له وهو يبتسم : (**لا ألومك ياصديقى لأنك خائف إذ أنها وظيفة صعبة وشاقة ، وسأعين رجلا كبيرا للذهاب والبقاء هناك**) ، وبذلك وضع إبراهيم أمام تحديا حقيقيا !! وقد اعجب إبراهيم بفكرة تجربة عمل يستدعى رجلا كبيرا ، فذهب وبقى هناك ليصبح من أشهر المديرين لهذا المصنع على الإطلاق وقد كتب عن تجربته بالإدارة ومعالجة الشغب وبيع عدد ضخم من كتبه ٠٠٠ **وكان ذلك بفضل بث الرئيس لروح التحدي بداخله٠**

١١- ولد الرغبة جامحة

من أصول علم التأثير بالسلوك الإنساني : أن العمل ينبع مما نرغب به أساسا ، وهذه أفضل نصيحة لمن يحاول الإقناع في العمل أو البيت أو المدرسة ، فمن يفعل ذلك يمتلك العالم ٠

فحين أذهب للصيد لا أفكر بما أرغب به أنا ، فلا أضع طعما من الشوكولاته في الصنارة ، بل أضع دودة أمام السمكة ، وأقول ألا ترغبين في الحصول على ذلك ؟ **وهكذا فان الطريقة الوحيدة في اصطياد الناس هي استخدام الطعم الذي يلائم الصيد ٠**

فإذا أردت إقناع شخص ما للقيام بشيء ، فقبل أن تتكلم توقف واسأل نفسك : كيف أستطيع أن أجعله يرغب في ذلك ؟ هذا السؤال سيمنعنا من الاندفاع لرؤية الناس والتحدث إليهم من منطلق رغباتنا المجردة ٠

أفضل نصيحة في فن العلاقات الإنسانية ؛ إن كان هناك أي سر للنجاح فهو يكمن في المقدرة على معرفة وجهة نظر الشخص الآخر ، ورؤية الأشياء من منظاره ومنظارك معا ٠

فالتعبير عن الذات ضرورة ملحة في الطبيعة البشرية فلماذا لا نستخدم هذه الطبيعة في العمل ؟ فعندما تكون لدينا فكرة بدلا من جعل الشخص الآخر يعتقد أنها فكرتنا ، **فلنجعله هو يطبخها ويحركها بنفسه** ومن ثم يعتقد أنها فكرته ورغبته هو ، **وتتولد لديه الرغبة الجامحة لتنفيذها وانجاحها ؟**

* **مثال : رجلا ولدت زوجته بنتا** ، وكانا قد اتفقا علي أن يسمى هو المولود إن كان ذكرا وتسمى هي إن جاءت أنثى ، وعلى ذلك قامت الزوجة بتسمية المولودة ٠٠٠ ولكن الاسم لم يعجب الزوج وأراد أن يغيره ، فماذا يفعل ؟ وهو يعلم أن زوجته لن توافق على تغيير الاسم الذي اختارته لمولودتها ٠ **ففكر الزوج وقرر أن يولد عند زوجته الرغبة الجامحة لتغيير هذا الاسم ؛** وقال لزوجته : إن الاسم الذي قمت باختياره لهو اسم جميل ، ولكنه يذكرني بأول فتاة أحببتها قبل زواجنا !! وهنا تولدت لدى الزوجة رغبة جامحة لتغيير اسم المولودة ، وليس ذلك فحسب بل وطلبت من الزوج اختيار الاسم بنفسه حتى لا يحدث مثلما حدث مع الاسم الأول ؛ **وبذلك نجح الزوج في تنفيذ ما يرغب بتوليد الرغبة لدى زوجته لتنفيذ رغبته هو !!**

* **مثال : تعب الأب من محاولة إقناع ابنه الصغير ذات العشرة أعوام بضرورة الإفطار** صباحا قبل ذهابه للمدرسة ، ولم يجدي النصح بأن ذلك غير صحي وسوف يأتي بأضرار على الصحة العامة بعد ذلك ٠٠٠ ففكر أخيرا الأب في تجربة طريقة توليد الرغبة الجامحة لدى ابنه ، وسأله عن ابن الجيران الذي طالما يأخذ منه الدراجة بالقوة لأنه أقوى منه ، فغضب الابن وطلب من أبيه عدم ذكر اسم هذا الولد أمامه ، فقال الوالد لأبنه أنه توجد طريقة تمكنه من ضرب هذا الولد والتغلب عليه ؟ فأشرق وجه الابن وسأل أبيه ؛ كيف ؟ فأجاب الوالد أن السبيل إلى ذلك هو الأكل الكثير ولاسيما بوجبة الإفطار لأن ذلك سيجعل العضلات قوية وبذلك ستتغلب على هذا الولد !! **ومن حينها ولا يترك الابن وجبة الإفطار ولا غيرها حتى يكون قوى ويغلب ابن الجيران !!** هكذا لتوليد الرغبة الجامحة في عمل ذلك٠

فتذكر عند محاولتك إقناع أي شخص بفكرة ما ، أن تولد لديه الرغبة الجامحة لتنفيذ وانجاح هذه الفكرة ٠

ثالثا- ١١ طريقة لتغيير الناس دون إثارتهم :

١- انظر من وجهة نظر الآخر ٠
٢- ناشد الدوافع النبيلة الكامنة ٠
٣- ابدأ حديثك بالامتداح ، والثناء الصادق ٠
٤- انتقد الآخر بطريقة غير مباشرة ٠
٥- تحدث عن أخطائك قبل انتقاد الآخر ٠
٦- اسأل أسئلة بدلا من الأوامر المباشرة ٠
٧- دع الآخر يحتفظ بماء وجهه ٠
٨- اثن بإسراف علي أدنى تحسن ٠
٩- امنح الآخر مقاما حسنا يحيا من خلاله ٠
١٠- شجع واجعل المطلوب يبدو سهلا ٠
١١- اجعل الآخر يحب ما تقترحه ٠

١- انظر من وجهة نظر الآخر

تذكر أن الشخص الآخر يمكن أن يكون مخطئا تماما ، دون أن يعرف ذلك ، فلا تنتقده ، فأي أبله يمكن أن يفعل ذلك ، بل حاول أن تتفهمه ، لأن الإنسان العاقل والصبور والحكيم هو من يفعل ذلك ٠٠٠ فلابد من وجود سبب دفعه لمثل هذا التصرف ، **فان استطعت اكتشاف هذا السبب الكامن ، تستطيع الإمساك بمفاتيح شخصيته كلها ، ثم حاول أن تضع نفسك مكانه ، وقل في نفسك : كيف كنت سأتصرف لو كنت مكانه ؟** ، من هنا تستطيع توفير الكثير من الوقت والمضايقة ، لأنك عرفت السبب ، ولن تكره النتائج ، هذا بالإضافة لتنمية مهارتك في العلاقات الإنسانية ٠

يقول أحد علماء العلاقات الإنسانية عن كيفية تحويل الناس إلى ذهب :
(قف لحظة وقارن بين اهتمامك الشديد بشؤونك الخاصة واهتمامك السطحي بأي شيء آخر ، وأعلم أن كل إنسان في العالم يشعر ويفكر في الطريقة ذاتها ٠٠٠ فأساس أي عمل والنجاح في التعامل مع الآخرين ، يعتمد إلى حد كبير على استيعاب وجهة نظر الشخص الآخر ، والتعاطف معه انطلاقا من ذلك ٠)
فان أردت أن تغير إنسانا ما دون التسبب له بالضيق ، أو إثارة الازدراء ففكر في وجهة نظره ٠
فان استطعت تنمية الرغبة في التفكير من خلال وجهة نظر الشخص الآخر ، فان ذلك سيصبح حجر الزاوية في مجرى حياتك !!

* **مثال : أحد مندوبين الشركات** كان ناجحا في عمله لاعتياده قبل دخوله مكتب أي عميل ؛ أن يفكر تماما في استيعاب وجهة نظر العميل ، وما هي الأجوبة المتوقعة من العميل من خلال فهمه لوجهة نظره٠

***مثال : اعتاد بعض الصبية أن يقضوا عطلة نهاية الأسبوع بالغابة** ، وكانوا يقومون بشوي اللحم ، وذلك بحرق ورق الأشجار ، مما كان يشكل خطورة ، وعندما رأى الحارس ذلك ، وبدلا من قيامه بشجبهم والتهديد بإبلاغ الشرطة ، لعلمه أن النتيجة ستكون غضبهم ، وإصرارهم على ما يفعلون ٠٠٠ ولكنه قام بالسلام عليهم ، وجلس معهم وأخبرهم أنه كان يفعل مثلهم وهو بعمرهم ، ولكن بعض الأشخاص غير المسئولين كانوا يتسببوا في عمل الحرائق ؛ مما يفسد الغابة والتي من المفروض الحفاظ عليها ، بجمع أوراق الشجر المتناثرة حتى لا تشعل الحريق ، وكذا الحرص علي الشوى في الأرضية الرملية لعدم انتشار الحريق ٠٠٠ الخ ، ولقد تجاوب معه الصبية وحرصوا على ملاحظاته ، لاقتناعهم حينها بضرورة المحافظة على الغابة من أجلهم جميعا ٠

فإذا أردت أن تغير إنسانا ما دون التسبب له بالضيق ، أو إثارة الازدراء ، فحاول مخلصا أن ترى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر ٠

٢- ناشد الدوافع النبيلة الكامنة

للإنسان دائما قوتان يتحكمان في أي عمل يقوم به هما :
النفس الأمارة بالسوء ، **والنفس اللوامة المطمئنة** ، وهما متعاديتان فكل ما خف علي هذه ثقل علي هــذه ، وكل ماالتذت به هذه تألمت به الأخرى ٠٠٠

فليس علي النفس الأمــارة أشق من العمل للـــه ، وإيثار رضاه علي هواها ، وليس لها أنفع منه ٠
وليس علي النفس المطمئنة أشق من العمل لغير الله ، وإجابة داعي الهوى ، وليس عليها شيء أضر منه
والملائكة الطيبين مع المطمئنة اللوامة على يمين القلب ، والشيطان مع الأمارة على ميسرة القلب ،
والحروب بينهما مستمرة لا تضع أوزارها إلا أن تستوفى أجلها من الدنيا ،
والباطل كله يتحيز مع الشيطان والنفس الأمارة بالسوء ،
والحق كله يتحيز مع الملائكة الطيبين والنفس المطمئنة اللوامة ٠

والواقع أن كل رجل تصادفه ، حتى الرجل الذي تصادفه في المرآة ، له اعتبار خاص لنفـسه ، ويجـب أن يكون صالحا غير أنانيا ٠ والواقع أن كل منا يعتقد أنه مثالي ، لذا فإننا نميل دائما للاعتقاد أن دوافعنا كلهـا صالحة ٠٠٠ **لذلك فلكي تغير الناس ، ناشد دوافعهم النبيلة الكامنة ٠**

ومن العبارات التي تقال في مثل تلك المواقف :

(إنني أعلم أنك ممن يحافظون على عهودهم وتعهداتهم ٠٠٠) (أنى أحسبك ممن يخافون الله ٠٠٠)
(من المعروف عنك أنك تحب العدل وتمقت الظلم ٠٠٠) ، (بعد سماعي لمشكلتك لا أسـتطيع إلا أتـأثر بعدالتك وصبرك ، وأرى من الأفضل أن أدعك ترتب الأمر بنفسك كما لو كانت شركتك أنت ٠٠٠)

***مثال : يقول أحد مالكي العمارات** أن رجلا استأجر منه شقة مفروشة بإيجار شهري جيد ، وفجأة أنذره بأنه سوف يترك الشقة رغم أن مهلة العقد يلزمها أربعة أشهر ، ففكر المالك بدلا من اللجوء للقـضاء أن يناشـد الدوافع النبيلة الكامنة بأي إنسان ؛ **فزار المستأجر وبدأ حديثه معه بالشكل التالي :**

(لقد استمعت إلى قصتك يا سيد محمد مازلت أشك في أنك تنوى الانتقال من الشقة ، فقد علمتني سنوات من العمل في التأجير شيئا من الطبيعة الإنسانية ٠ ووجدتك من الذين ينتمون إلى المركز الأول في التعهد بالحفاظ علي كلمتهم ، وفي الواقع أنا متأكد من ذلك حتى أنني أرغب في الرهان بهذا الشأن ، وهذا هـو الـشرط : اترك قرارك جانبا لعدة أيام وأعد التفكير فيه ٠ فان جئتني قبل أول الشهر عندما يحين موعد دفـع الإيجـار الأخير ٠ وأدعك تنتقل وأعترف إنني مخطئ بتعذرى لشحك ٠ ولكن مازلت أعتقد أنك رجل تحـافظ علـى تعهداتك وانك ستبقى على العقد ٠فقبل أي شيء نحن إما بشر واما غير ذلك والخيار في ذلك عادة يبقى لنا) ٠٠٠ وعندما جاء أول الشهر الجديد جاء الرجل ودفع الإيجار بنفسه ، وقال أنه تداول الأمر مع زوجته وقرر البقاء في الشقة ٠ **فقد استنتجا أن الشيء الوحيد المشرف هو الإبقاء علي العقد !!**

إن الناس شرفاء ويرغبون في دفع ما يتوجب عليهم **ومن يستثنى من هذه القاعدة هم قلة** ، ومن يميل إلـى العناد والجدل لابد وأن يلين عندما تشعره أنك تراه أمينا وعادلا ومحقا ٠٠٠ **لـذلك فان أردت إقناع النـاس بوجهة نظرك ، فناشد الدوافع النبيلة الكامنة في أعماق الإنسان ٠**

٣- ابدأ حديثك بالامتداح ، والثناء الصادق

من ثوابت علم النفس ، أنه من السهل دائما أن نستمع إلى الأشياء التي تسرنا ، بعد أن نكون قد تلقينا بعض الامتداح لميزاتنا الجيدة ٠

لذلك فان أردت أن تصارح شخص بخطئه دون التسبب في إثارته أو الإساءة إليه ٠٠٠ فابدأ حديثك بالامتداح والثناء ؛ ولكن افعل ذلك بصدق ، أي امتدح صفات أو أعمال جيدة موجودة فعلا ، **ثم بعد ذلك** يمكنك مصارحته بخطئه ٠

* مثال : **أخطأت السكرتيرة في كتابة الرسالة** على الكمبيوتر أخطاء عديدة ، وأراد المدير توجيه اللوم لها علي ذلك **ولكنه لم يفعل مباشرة** ، ولكنه أبدى لها إعجابه على اختيارها لفستانها الأنيق ، وأنه يظهرها جذابة وأنيقة ٠٠٠ فارتبكت السكرتيرة واحمر وجهها من هذا المديح ٠٠٠ ثم قال لها أنه يأمل من الآن فصاعدا أن تكون أكثر حذرا عند كتابة الرسائل على الكمبيوتر ، وأن عليها تصليح تلك الرسالة !! فانصرفت السكرتيرة لتصليح الرسالة **دون أي شعور بالإساءة أو الإحراج لأن شعورها الناتج عن المديح كان مسيطرا عليها !!**

٤- انتقد الآخر بطريقة غير مباشرة

إذا أردت أن تنتقد أي شخص دون التسبب بالإساءة إليه ، أو إثارة استياءه ٠٠٠ فالفت نظره إلى خطئه بصورة غير مباشرة ٠

* **مثال : أثناء تجوال صاحب المصنع بمصنعه** وجد بعض عماله يدخنون في المكان الممنوع التدخين فيه رغم وجود لافته معلقة فوقهم تقول ممنوع التدخين ، **ففكر أن ينبههم لخطئهم ويقول لهم ألا تقرءون اللافتة المعلقة فوقكم** ؟ ولكنه لم يفعل لأنه كان علي دراية بطبائع البشر ولا يريد إثارة عماله ولا التسبب لهم في الإحراج ، **فماذا فعل ؟ قام بالتوجه نحوهم ، وقدم لكل منهم سيجارة** ، وقال سأكون شاكرا لكم لو دخنتم خارج هذا المكان !! فعرفوا أنه شعر بمخالفتهم للقانون واللوائح ، وقدروا له تصرفه اللائق لعدم ذكره شيئا عن الأمر ، بل منحهم هدية صغيرة ، وجعلهم يشعرون بأهميتهم ، **فهل يمكن تجنب محبة رجل كهذا !!**

* **مثال : صاحب متجر كبير** أثناء مروره لمتابعة حركة البيع بمتجره ، وجد أحد الزبائن أمام الصندوق منتظرا الموظف المختص لكي يدفع الحساب ٠٠٠ وببحثه عن الموظف وجده يتحدث مع زميل له ، فبدلا من قيامه بتوبيخه على ترك مكانه وإهماله في عمله قام هو بنفسه بالتوجه إلى الصندوق وقام بمحاسبة الزبون !! هنا شعر الموظف بخطئه **وهرول إلى صاحب المتجر معتذرا عما صدر منه ، مقدرا له عدم إحراجه أو الإساءة إليه !!**

٥- تحدث عن أخطائك قبل انتقاد الآخر

إذا أردت أن تنتقد أي شخص ، وتجعله يعترف بخطئه دون الإساءة إليه أو إثارته ٠٠٠ فعليك التحدث معه بود وتواضع ، وتبين له أنك أخطأت في بعض المسائل وتوضحها بجلاء ، لأنك ليس معصوما من الخطأ ؟ وستجد أن الشخص الآخر أيضا يعترف بأخطائه دون حرج ٠٠٠ **لأنه ليس من الصعب أن تعترف بخطئك دون إحراج إذا ما بدأ الناقد في الاعتراف بأنه ليس معصوما عن الخطأ !!**

* **مثال : أراد المدير أن يوجه السكرتيرة لخطئها** ، فلم يفعل ذلك مباشرة ، ولكنه بدأ كلامه بقوله : لقد أخطأتي ، ولكنه خطأ أقل من الذي كنت أقع فيه وأنا بمثل عمرك ، فالإنسان لم يخلق حكيما ، فالحكمة تأتى من التجارب ، وأنت تقومين بواجباتك أفضل بكثير مما كنت أفعل بمثل عمرك ، لذلك ليس عندي الميل لانتقادك أو انتقاد الآخرين ، ولكن ألا تعتقدين أنه من الأفضل لو كنت فعلت كذا وكذا ٠٠**!!**

٦- اسأل أسئلة بدلا من الأوامر المباشرة

ما من أحد يحب تلقي الأوامر ، لذا فإذا أردت أن تغير الناس دون التسبب بالإساءة إليهم ، فعليك بسؤال الطرف الآخر أسئلة بدلا من إعطائه أوامر مباشرة ٠

فمثل هذه الطريقة تسهل للفرد تصحيح أخطائه ، وتجعله يحتفظ بكبريائه ، وتمنحه الشعور بالأهمية ، كما أنها تبعث فيه روح التعاون بدلا من العناد والثورة ٠

* **مثال : يقول مدير مكتب أحد رؤساء أمريكا السابقين** أنه لم يسمع الرئيس بتاتا يصدر أمرا لأي من العاملين معه في البيت الأبيض ، فلم يكن يقول (افعل هذا أو لا تفعل هذا) ، بل كان دائما يقول : (يمكنك أن تعتبر ذلك ٠٠) ، أو (هل تعتقد أن ذلك يفيد ٠٠) ، وإذا كتب رسالة قال : (ما رأيك بها ؟) ولو كتب أحد معاونيه رسالة ووجد بها أخطاء فلا ينتقد ولكنه يقول : (ربما لو قمنا بصياغتها في هذه الطريقة يكون أفضل ؟) ؛ فقد كان دائما يمنح الشخص الآخر فرصة القرار بنفسه **!!**

٧- دع الآخر يحتفظ بماء وجهه

نحن ندوس مشاعر الآخرين لنمضى في طريقنا لإيجاد الأخطاء ، ونهدد وننتقد طفلنا أو موظفنا أمام الآخرين دون أن نضع أي اعتبار للأذى الذي سببناه له ولكبريائه ··· **بينما دقائق من التفكير العميق** ، وكلمة اعتبار ، وتفهم جيد لتصرفات الشخص الآخر ، سيخفف من حدة الانتقاد ··· فلنتذكر ذلك جيدا في معاملاتنا مع الآخرين ، **مع ملاحظة أن هذا الأسلوب إيجابي جدا في مصالحة المتنازعين ·**

* **مثال : رئيس أحد أقسام شركة** جنرال اليكتريك كان رئيسا لقسم التدقيق ، ولكنه فشل في إدارة القسم ، مما اضطر الشركة لاتخاذ قرار بتعيين غيره ، ولكن المشكلة أن الشركة كانت في حاجة لخبرته في الكهرباء ، وخشيت أن يستقيل لشعوره بالإحراج بعد تعيين غيره كرئيس لقسم التدقيق ، فماذا فعلت الشركة ؟ لحساسية الموقف منحته منصبا جديدا تحت اسم مهندس استشاري للشركة **!! وبذلك جعلوه يحتفظ بماء وجهه ، وأصبح هو مسرورا لتقدير الشركة له لتعيينه بهذا المنصب !!**

- **مثال : رجل كان يمتلك مقدرة فذة في مصالحة المتنازعين** الذين يكادان يطبقان في عنق بعضهما ، فكيف كان يستطيع ذلك ؟ انه كان يفتش بحكمة عن الأشياء الصالحة المشتركة بين الجانبين ، فيمتدحهما ويؤكد عليهما ويخرجهما إلى الضوء ··· **ولم يكن يضع أحدا منهما موضع الخطأ مهما كانت الظروف** ··· فهذا ما يعرفه كل حكيم وسيط ؛ وهو أن تدع الآخرين يحتفظون بماء وجوههم ·

٨- اثن بإسراف علي أدنى تحسن

هذه الوسيلة إيجابية في استحثاث الناس علي التقدم والنجاح ، فبقليل من التشجيع والثناء تستطيع تغيير الآخرين إلى الأفضل دون التسبب في إثارتهم أو استياءهم ·

إذا لاحظنا عمل مدرب الكلاب لاستخدامها في السيرك **فانه يربت على ظهر الكلب ويثنى عليه ويعطيه قطعة لحم عندما يظهر أدنى تحسن** فليس هذا بالجديد ؟ لأن مدربي الحيوانات يستخدمون هذه الطريقة من قديم الزمان ··· فلماذا لا نستخدم الطريقة ذاتها عندما نحاول أن نغير الناس ؟ ولم لا نستخدم اللحم بدلا من السوط ؟ ولما لا نثنى بدلا من أن نشجب وننتقد ؟ **فلنثن على أدنى تحسن ، لأن ذلك سيحث الشخص الآخر على المضي في التحسن ·**

وفي مجال الحديث عن تغيير الناس ، إذا نحن ساعدنا الأشخاص الذين نتعامل معهم في اكتشاف الكنوز المخبأة التي يملكونها ، فبإمكاننا أن نحقق أكثر من مجرد تغيرهم **!!** فنحن نخلقهم من جديد ، وهل تظن أن هذا مبالغ فيه ؟ إذا فاستمع لكلمات قالها بروفيسور وليم جايمس **وهو ألمع علماء النفس والفلسفة بالعالم : (بالمقارنة مع ما يجب أن نكون ، فنحن نصف يقظين ، فقط نحن نستخدم جزءا بسيطا من مواردنا الجسدية والعقلية)** ، ولتوضيح ذلك : إن الإنسان يبقى ضمن حدوده ، وهو يمتلك قوى مختلفة الأنواع يفشل عادة في استخدامها ··· أجل أنت من تقرأ هذه الأسطر الآن تملك قوى متعددة تفشل عادة في استخدامها **!! وإحدى هذه القوى التي من المحتمل أنك لا تستخدمها على أتم وجه هي قدرتك السحرية لامتداح الناس والإيحاء لهم بتحقيق إمكانياتهم الدفينة !!**

٩- امنح الآخر مقاما حسنا يحيا من خلاله

أنه من السهل قيادة الإنسان العادي إذا ما كسبت احترامه ، وأبديت احترامك وتقديرك لأي ميزة يمتلكهـا ، قال شكسبير : (**تظاهر بفضيلة إن لم تكن لديك واحدة**) ، فالأفضل أن تتظاهر وتعلن بوضوح أن الشخص الآخر يتميز بفضيلة تريده أن يطورها ، واعطه مركزا ليحيي من خلاله ... **عندها سيبذل قصارى جهـده** كي لا يخيب أملك بـه .

هناك مثل قديم يقول : (**اعط للكلب اسما رديئا يسهل عليك شنقه**)

ولكن أعطه اسما جميلا ، وأنظر ما الذي سيحدث !!

* **مثال : استخدمت سيدة خادمة** ، وأخبرتها أن تبدأ العمل بعد يومين ، ثم اتصلت هاتفيا بمخدومتها السـابقة لتستفسر عن تلك الخادمة ، فأخبرتها أن تلك الخادمة لم تكن كما يجب في التنظيف مما دعاها لتغيرها ؟؟ فلم تلغى السيدة فكرة استخدام تلك الخادمة ؛ ولكنها حين حضرت بعد يومين طبقا للموعد لبدء عملهـا ، قالـت السيدة لها :

(يا فلانة لقد قمت بالاتصال بالمرأة التي كنت تعملين لديها من قبل ، وأخبرتني أنكى كنت مخلصة في عملك ، وأنه يمكن الاعتماد عليك ، كما أنك طاهية ممتازة ، وتجيدين رعاية الأطفال ، ولكنها قالت أيضا أنك مهملة من ناحية النظافة ، أما أنا فأظن أنها تبالغ ... فأنت ترتدين ثيابا نظيفة ، وباستطاعة كل إنسان أن يرى ذلك ، وأراهن أنك ستهتمين بنظافة البيت اهتمامك بنفسك ، وأننا سنتفق معا) !!

وهكذا استمرت الخادمة بعملها ، وكان البت دائما نظيفا جدا ، **لحرصها أن تكون كما تعتقد سيدتها فيها !!**

* **مثال : يقول مدير أكبر سجن في الولايات المتحدة الأمريكية :**

(إذا كنت تتعامل مع مجرم ، فهناك طريقة واحدة ممكنة لاستخراج أفضل ما بداخله ، وهى أن تعامله وكأنه سيد شريف ، واعتبره بمستوى ذلك ... لأنه سيزهو بمثل هذه المعاملة ويستجيب لها ، ويفخر بأن هناك من يثق به ويقدره ، ويحرص على أن يكون حقيقة كذلك !!)

وهكذا إذا كنت تريد تغيير شخص ما دون إثارة استياءه أو التسبب في الإساءة إليه :

فأعطه مقاما حسنا يحيا من خلاله .

١٠- شجَع واجعل المطلوب يبدو سهلا

إذا أردت أن تصلح شخصا ما ، فالطرقة المضمونة هي أن تستخدم التشجيع وتجعل الخطأ الذي تريد تصحيحه يبدو وكأنه بسيطا ، وتجعل الشيء الذي تريد الشخص الآخر أن يقوم به يبدو وكأنه سهلا ٠

* مثال : أراد رجل تعلم الشطرنج جيدا ، فذهب إلى مدرس وقام بعمل اختبار له ليقيم مستواه ، ثم قال له : **(إن خطواتك باللعب كلها خطأ ، وان عليك نسيان كل شيء والبدء من جديد)** ، إلا أن ذلك كان يقتضي مجهودا كبيرا ، **ولم يكن هناك أي دافع للمتابعة !! فتخلى الرجل عن فكرة التعلم ٠** وبذهابه إلى مدرس آخر ، ويمكن أن يكون كذب عليه ولكنه قال له دون أي اكتراث أن لعبه من الطراز القديم ، إلا أن الخطوات الأساسية كلها صحيحة !! وأكد له أنه لن يصادف أي مصاعب في تعلم خطوات جديدة ٠٠٠ فأول مدرس خيب أماله بينما الثاني عكس ذلك ، لقد استمر هذا المدرس للإثناء عليه في الأشياء الصحيحة ويخفف من أخطائه ، وأكد له أنه يمتلك شعور فطرى لحركات اللعبة وأنه حقا لاعب ذو موهبة !! **وذلك رغم أن الرجل نفسه كان يعلم أنه لاعب غير ماهر** ، ومع ذلك رغب من كل قلبه أن يكون كلام المدرس صحيحا !!! ولكي يتأكد من ذلك كان يذهب للدرس ويدفع المال !! **وتدريجيا أصبح من أبطال العالم بلعبة الشطرنج !!**

١١- اجعل الآخر يحب ما تقترحه

لكي تجعل الآخرين يقومون بما تريده بكل طيبة خاطر ؛ فعليك أن تجعله يحب الشيء الذي تقترحه ٠

* **مثال : كان مجموعة من الأولاد اعتادوا** أن يركضون ويلعبون أمام منزل سيدة عجوز ، وكانوا يتلفون النباتات التي تنمو أمام المنزل بسبب لعبهم ، **وقامت السيدة بنصحهم بالتوقف مرات عديدة دون جدوى ،** ففكرت في استخدام الطبائع البشرية لحل مشكلتها ؛ فقامت باختيار أقوى وأشرس ولد فيهم ، وأعطته لقب الزعيم ، وأعطته شعورا بالسلطة وجعلته تحريا لها يخبرها بكل شيء ، وولته مسئولية عدم السماح لأحد بالدخول لحديقة منزلها ٠٠٠ **وبذلك تم حل المشكلة** ؟ حيث أخذ هذا الولد بتهديد الجميع بالضرب إن اقترب أحد منهم من حديقة المنزل ؟ **فهكذا هي الطبيعة الإنسانية !!**

* **مثال : اختار رئيس أمريكا نائب قائد الجيش** لتمثيل أمريكا بمؤتمر السلام العالمي بأوربا أثناء الحرب العالمية ، وكلفه كذلك بنقل الخبر بنفسه إلى قائد الجيش **دون التسبب في مضايقته ؟؟** فذهب له وأخبره ؛ **ففوجئ بأن القائد أصيب بخيبة الأمل** لدى سماعه النبأ ، وقال أنه كان يخطط للقيام بذلك ؟؟ فماذا قال له نائبه حتى لا يضايقه ؟ قال : (إن الرئيس يعتقد أنه ليس من الحكمة أن يفعل ذلك أحد رسميا ، وأن ذهابه سيلفت الأنظار ، وسيتساءل الناس عن سبب وجوده في أوربا !!) ، فهل رأيت هذا المديح ؟ وبذلك ابتهج القائد لشعوره بالأهمية ، **واقتنع باختيار الرئيس !!** لقد كان نائب القائد لبقا وحسن التصرف وله خبرة بالحياة ، واتبع إحدى القواعد المهمة في **العلاقات الإنسانية** وهى :

اجعل الشخص الآخر يفعل ما تقترحه عليه بكل طيبة خاطر ٠

رابعا- ١٠ عشرة طرق لذهاب القلق والحياة في سعادة :

١- كن نفسك ولا تقلد الآخرين ٠
٢- عدد مزاياك ، وليس عيوبك ٠
٣- الانتقاد هو دليل نجاحك ٠
٤- أبذل جهدك ولا تهتم بالنقد وكلام الناس ٠
٥- ضع الحماس في عملك ٠
٦- تعلم أن تسترخي ٠
٧- طبق عادات العمل الجيدة ٠
٨- تعلم كيف تفكر وتتخذ القرار ٠
٩- تعلم فن السرور ٠
١٠- تعلم القواعد الأساسية للسعادة الحقيقية ٠

١ – **كن نفسك ولا تقلد الآخرين**

لا تقلد الآخرين ، واكتشف نفسك ٠٠٠ فان تعلمنا أولا كيف نتقبل أنفسنا ، ونرى بوضوح ميزاتنا ونواقصنا ، ومن ثم ننهمك في عمل الأشياء الضرورية للوصول إلى أهدافنا ؛ فإننا سنفقد الحاجة والميل لإضاعة الوقت والطاقة في القلق ، **فما من تعيس أكثر** من الذي يتوق ليكون شخصا آخر مختلفا عن شخصه جسدا وعقلا ، فأنت لا يمكنك القيام بدور القرود ولا تستطيع أن تكون ببغاء ، **ولقد علمتنا التجربة أن نسقط فورا من حساباتنا** الأشخاص الذين يتظاهرون بغير ما هم في الحقيقة ٠

فالناس مواهب وقدرات ، وتقليد الغير ، وتقمص صفات الآخرين إنما هو من الجنون ؛ فمن آيات الله اختلاف الناس في صفاتهم ومواهبهم ، وألسنتهم وألوانهم ، وقال تعالى :

(ولكل وجهة هو موليها فاستبقوا الخيرات)   (لا يكلف الله نفسا إلا وسعها)

فهكذا خلقك الله وقدر لك ، ولا خيار لك سوى الرضى بما قسمه لك ، وقال النبي صلى :

(كل ميسر لما خلق له)   (فمن رضي فله الرضى ومن سخط فعليه السخط) ، كما قال :

(ما أصابك لم يكن ليخطئك ، وما أخطأك لم يكن ليصيبك)

(ارض بقسم الله ، فانه من خرج من الدنيا وهو راض بقسم الله ،

خرج والله راض عنه ، ومن رضي الله عنه فمصيره الجنة)

إن التقليد الأعمى والانصهار في شخصيات الآخرين وأد للموهبة ، وقتل للإرادة ، وإلغاء متعمد للتميز والتفرد المقصود من الخليقة ٠٠٠ وان مسألة الرغبة في أن تكون ذاتك هي قديمة قدم التاريخ ، وهى عامة كالحياة البشرية ، ومسألة الرغبة في عدم كونك ذاتك هي اللولب الكامن خلف **العقد النفسية والأمراض العصبية** ٠٠٠ فالقوة الكامنة بداخلك هي جديدة ووحيدة في الطبيعة ، ولا أحد سواك يعلم ما تستطيع فعله ، ولن تستطيع أنت نفسك أن تعرف حتى تحاول !!

وهناك فترة في حياة الإنسان الثقافية يصل خلالها إلى **القناعة بأن الحسد هو جهل ، وأن التقليد هو انتحار ، وأن عليه تقبل ذاته بميزاتها وعيوبها** ، وأنه برغم أن الكون الفسيح مليء بالخير ، فانه لن يستطيع الحصول على نتاج أكثر مما يجنيه من الأرض المعطاة له !!

* **مثال : تم سؤال مدير توظيف أكبر شركة** بترول في العالم عن أكبر خطأ يرتكبه الأشخاص الذين يتقدمون بطلبات للعمل ، وهو يعرف لأنه أجرى مقابلات مع أكثر من مائة ألف طالب عمل ، فأجاب : إن أكبر خطأ يقترفه طالب العمل لا يكمن في شخصه ٠ فبدلا من الاسترخاء والتحدث بصراحة ، يلجئون إلى إعطاء أجوبة يعتقدون أننا نريدها : لكن ذلك لا يفيد ، لأن ما من أحد يريد عملة مزيفة ٠

* **مثال : المعاقين الذين لم يستسلموا** لإعاقتهم ولم يشعروا أنهم منبوذون أو بهم نقص ، فاكتشفوا أنفسهم واكتشفوا طاقاتهم الكامنة ، وأقبلوا عي الحياة وتفوقوا بجميع المجالات مثل طه حسين عميد الأدب وكان كفيف ، وبيتهوفن أعظم ملحن وكان معاق بعدم السمع ، وغيرهم كثير مما حصلوا أيضا على بطولات عالمية بالرياضة يحسدهم عليها المعافين !!

٢ – عدد مزاياك ، وليس عيوبك

حوالي ٩٠% من الأشياء في حياتنا هي صحيحة ، وحوالي ١٠% منها خطأ ، فإذا أردنا أن نكون سعداء ، فكل ما علينا هو التركيز علي الـــ ٩٠% الصحيحة وتجاهل الـــ ١٠% الخطأ ، وان أردنا أن نقلق ونتألم ونصاب بالأمراض ، فما علينا سوى التركيز علي الـــ ١٠% الخطأ وتجاهل الـــ ٩٠% الصحيحة !!!
فمن النادر أن نفكر فيما نملك ، بل نفكر دائما بما ينقصنا ··· إن الميل إلى ذلك لهو أعظم مأســاة علــي الأرض ، وربما تسبب ذلك في بؤس يفوق البؤس الذي تسببه جميع الأمراض والحروب في التاريخ !! فهــل فكر الحزين لعدم امتلاكه مــال لشراء حذاء جديد ، بمن هو لا يملك المال وأيضا لا يملك غير ساق واحــدة ، ورغم ذلك فهو سعيد ومقبل علي الحياة ليقينه أن ذلك هو مــاقدره الله !! إن نظرة مثل هذه كفيلة بإدخــال السعادة لهذا الحزين لأن الله فضله عن كثير من خلقه ووهبه نعما كثيرة لا تحصى ·
إن عادة النظر إلى الجانب الأفضل من كل حادثة هو مفتاح السعادة ؛ فكر دائما في إحصاء النعم التي تتمتع بها ، وستجد أن تلك العادة هي سر السعادة ، وستزيل عنك القلق والتوتر النفسي ، **وفي الحديث الشريف :**
(انظروا إلى من هو أسفل منكم ولا تنظروا إلى من هو فوقكم ، فهو أجدر أن لا تزدروا نعمة الله عليكم)
(اعلم أن ما أصابك لم يكن ليخطئك ، وما أخطأك لم يكن ليصيبك)
(فمن رضي فله الرضى ومن سخط فعليه السخط)
إن كلمتي _ **فكــــر واشكـــــر** _ مكتوبتان منذ القدم ، ودعت إليهما كل الأديان السماوية ··· ففكر في نعم الله الجليلة ، وفي أياديه الجزيلة ، واشكره على هذه النعم ، وأعلم أنك مغمور بأياديه ، قال تعالى :
(وان تعدوا نعمة الله لا تحصوها)
(وأسبغ عليكم نعمه ظاهرة وباطنة)
(وما بكم من نعمة فمن الله)
(ألم نجعل له عينين ولسانا وشفتين وهديناه النجدين)

فكر فيما تملك من نعم الله عليك ··· أتريد مليون جنيها مقابل عينيك ؟ أتريد مليون جنيها مقابل يديك ؟ أتريد أموال الدنيا مقابل قلبك ؟؟؟

هل نحن جميعا نفكر هكذا ؟ فمــــــن النادر أن نفكر فيما نملك ، وانما دائما نفكر فيما ينقصنا !!
فكر واشكر وتذكر دائما أن سر السعادة في : تعديد النعم وليس المتاعب ·

٣- الانتقاد هو دليل نجاحك

إن من طبائع الغالبية من الناس أنهم يجدون لذة في مهاجمة الرجال العظام ، فكلما كنت ناجحا وعلي حــق ، يكون أعدائك وناقديك أكثر وأشرس ... ولهذا السبب كان الأنبياء والرسل هم أكثر الناس تعرضا للانتقــاد والهجوم والأذى ؛ لأنهم كانوا على الحق .

قال الشاعر : **إذا أتتك مذمةٌ من ناقــــــصٍ فتلك شهادةٌ أنك كامـــــــــلٌ**

وقال آخر : **لا يضر البحر أمسي زاخرا أن رمى فيه غلام بحجر**

* **مثال : أمير ويلز الذي أصبح فيما بعد إدوارد الثامن** ، وكان يدرس بالكلية البحرية حين كان عمــره ١٤ عاما ، وجده مدير الكلية جالسا بأحد الغرف وحيدا وهو يبكى !! فسأله عن السبب ، فــرفض الاعتــراف ، وبالنهاية أخبره أن الطلبة يرفسونه ولا يعلم السبب !! فجمع مدير الكلية الطلبة وأخبرهم أن الأمير لم يــشكو له من شيء ولكنه يريد أن يعرف سبب هذه المعاملة القاسية ؟؟ وبعد الكثير من اللف والــدوران اعترفــوا ؛ أنهم حين يصبحون ضباط كبار في البحرية ، **يمكنهم القول أنهم رفسوا الملك !!!**

* **مثال : أحد الصحفيين الكبار** كان يكتب سيرة أحد قادة الجيش السابقين ، وتم نشر الخبر بالجريدة ، فقامت امرأة بإرسال رسالة للصحفي تخبره أن هذا الجنرال رغم أنه هو الذي أسس الجيش إلا أنه كان لصا حيث قام بسرقة ملايين الجنيهات من الأموال التي جمعها لتأسيس الجيش !! تلقى الصحفي الرسالة ويحكى ويقول : (... وطبعا هذه التهمة باطلة . لكن هذه المرأة لم تكن تبحث عن الحقيقة . بل كانت تبحث عن الــشعور بالقناعة من خلال تحطيم إنسان هو أفضل منها بكثير ، رميت برسالتها في سلة المهملات ، فهي لم تخبرنــي شيئا عن الجنرال ، بل أخبرتني الكثير عن نفسها !! حيث توجد حقيقة في طبائع البشر هـــــي :
أن الأشخاص السوقيين يجدون لذة في اكتشاف أخطاء وهفوات الرجال العظام)

فتذكر ذلك جيدا عندما يهاجمك الناس وينتقدونك :
تذكر أن ذلك يبعث في نفس الشخص الآخر شعورا بالأهمية . كما أن ذلك يعنى أنك أنجزت شيئا يــستحق الانتباه . إن الكثير من الناس يحصلون على الشعور بالاقتناع حين يشجبون من هم أفضل منهم أو أكثــر نجاحا منهم .

٤ – ابذل جهدك ولا تهتم بالنقد وكلام الناس

لا تأبه بما يقوله الناس طالما أنك تدرك تماما أنك علي حق ، لأنهم سوف ينتقدونك على كل حال ٠٠٠ ولقد خلق الله الناس مختلفين ، ولن يمكنك إرضاء كل الناس مهما فعلت ، فامض في طريقك ولا تعبأ بما يقوله الناس ؛ وكما قالوا : القافلة تسير ، والكلاب تعوي ٠

انك لن تستطيع أن تعتقل ألسنة البشر عن فرى عرضك ، ولكن لا ترد على أي كلمة جارحة فيك أو نقد ، فان الاحتمال دفن للمعايب ، والحلم عز ، والصمت يقهر الأعداء ، والعفو مثوبة وشرف ، **ونصف الذين يسمعون الشتم فيك نسوه ، والنصف الآخر ما سمعوه ، وغيرهم لا يدرون ما السبب وما القضية ، فلا ترسخ** ذلك أنت وتعمق بالرد علي ما قيل ٠

قال النبي صلي الله عليه وسلم :

(من كظم غيظه وهو قادر علي نفاذه ملأ الله قلبه أمنا وإيمانا)

وقال الله تعالى في محكم التنزيل :

(وإذا خاطبهم الجاهلون قالوا سلاما)

(والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس)

(خذ العفو وأمر بالعرف وأعرض عن الجاهلين)

* **مثال : سأل النبي موسى ربه** أن يكف ألسنة الناس عنه ، فقال الله تعالي :

(يا موسى ما اتخذت ذلك لنفسي ، أني أخلقهم وأرزقهم ، وأنهم يسبونني ويشتمونني)

فهل نريد أنا وأنت منع ألسن الناس عنا !!

* **مثال : النبي عيسى عليه السلام** ، معظم تلاميذه خانوه !! وحتى المرأة الأولى ؛ التي أرجع لها بصرها ، أيضا لم تحفظ الجميل وانضمت لخصومه ومهاجميه وتنكرت له !!

* **مثال : سقراط أيضا** ؛ انقلب تلاميذه ضده أثناء محاكمته ، ووقفوا في صف خصومه ومهاجميه أثناء قيامهم باتهامه بأنه يخرب عقول شباب أثينا بما ينشره من أفكار وطرق للبحث !! وحكموا عليه بالموت ، لقد خانه واحد من كل اثنين من أصدقائه !! أفنتوقع نحن نسبة أفضل من سقراط ؟؟

أبذل قصارى جهدك ولا تهتم بالنقد وما يقوله الناس ، وثابر حتى النهاية ، فان جاءت النتيجة على ما يرام لا يهم ما قيل ضدك ، وان جاءت النتيجة خاطئة لن يغير الأمر شيئا حتى لو أقسم الجميع أنه صحيح ٠ فافعل ما تريد طالما أنك تدرك تماما أنك علي حق ٠٠٠ لأنهم سينتقدونك في كل الأحوال !!

٥- ضع الحماس في عملك

إن السبب الرئيسي للشعور بالإرهاق هو السأم والملل والضجر وليس العمل ٠

* **مثال : عاد أحمد من عمله** لمنزله مرهقا تماما ويعانى من الصداع حتى أنه أراد الخلود للنوم دون انتظار العشاء من شدة الإرهاق ، وفجأة جاءه تليفون من خطيبته تدعوه لحفلة ، فدب فيه النشاط فجأة وخرج ، وسهر حتى الثالثة صباحا ؟ وعاد لمنزله وهو ليس مرهق أبدا حتى أنه لم يستطع النوم من سعادته !! إذن فهل كان أحمد مرهقا حقا من ثماني ساعات حين تصرف وكأنه مرهق ؟ ؟ نعم كان مرهق ، ولكن من الملل والسأم من عمله وربما من الحياة بأكملها ٠٠٠ **وهناك ملايين مثله ؛ لأن حالتنا النفسية** تكون بما نصوره لأنفسنا من أفكار تساهم في تسبب الإرهاق أكثر من أي جهد جسدي !

إن ضغط الدم واستهلاك الأوكسجين ينقص حين يشعر الإنسان بالضجر ، وان الجسد يعود لطبيعته بسرعة حالما يشعر الإنسان بالاهتمام ومحبة العمل الذي يقوم به ٠ **لذلك فان سبب إرهاقنا ليس العمل ، ولكنه القلق والاستياء والسأم ٠**

إن تغيير أسلوب التفكير هو اكتشاف بالغ الأهمية بالنسبة لنا ، إذ أنه يفعل بنا فعل السحر :

* **مثال** : شعرت السكرتيرة بالإرهاق من كمية الرسائل التي تطبعها كل يوم وأخذت تفكر بضرورة تغيير هذه الوظيفة المملة ٠٠٠ ولكنها فجأة قامت بتغيير طريقة تفكيرها بوضع الحماس في عملها !! وذلك بالتفكير بأن الكثيرون يتمنون الحصول علي وظيفة مثل وظيفتها ، وأنها تتقاضى مرتبا مقابل القيام بهذا العمل مما يجعلها تحرص عليه ، وطالما أن عليها القيام بهذا العمل فلم لا تتمتع به ؟ وهنا وجدت نفسها تتمتع بعملها فعلا ، وزال عنها الشعور بالإرهاق واكتشفت شيئا مهما وهو :

(إذا قمت بعملك وكأنك تتمتع به حقيقة ، فانك ستستطيع أن تتمتع به حقيقة !!

وسيزول عنك الشعور بالإرهاق والتوتر والقلق !!)

وكما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :

(إنما العلم بالتعلم ، والحلم بالتحلم ، والصبر بالتصبر)

فمن أساسيات علم النفس _ **أن حياتنا هي ما تصوره لنا أفكارنا** _ ؛ لذا فمن المفيد أن تتحدث إلى نفسك كل يوم ساعة يمكنك فيها توجيه نفسك للتفكير بأفكار الشجاعة والسعادة والقوة والطمأنينة ٠٠٠ ومن خلال التفكير بالأفكار الصحيحة ، يمكنك أن تجعل أي عمل أقل ضجرا !!

* مثال : إن رئيسك يريدك أن تهتم بعملك حتى يكسب المزيد من المال ، ولكن انس ما يريده رئيسك ٠٠ فكر فقط ما الذي سيعود به عليك الاهتمام بعملك !! تذكر أن اهتمامك بعملك يزيل عنك القلق ، ويعود عليك بالمال الذي أنت بحاجة إليه للعيش ، **وطالما أن عليك القيام بذلك فلم لا تفعله بمتعة وحماس ؟؟** فان ذلك يقلل من الإرهاق ، ويساعدك في التمتع بحياتك ٠

٦- تعلم أن تسترخي

ما الذي يتعبك ؟ وماذا يمكنك أن تفعل بشأنه ؟ **فهناك حقيقة هامة تقول** : إن العمل الذهني بمفرده لا يسبب لك التعب ٠٠٠ ففيما يتعلق بالذهن ، فهو يستطيع العمل بشكل جيد وبسرعة في نهاية اثني عشرة ساعة من الجهد مثلما يعمل في البداية ؟؟ **فالذهن لا يتعب أبدا !! فما الذي يتعبك إذا ؟؟**

إن الجزء الأكبر من الإرهاق الذي نعانى منه مصدره الأفكار التي في الذهن، فالعمل المرهق نفسه نادرا ما يسبب الإرهاق ، إلا أن القلق والتوتر والاضطراب العاطفي هي الأسباب الحقيقية للإرهاق ؛ فالسأم والاستياء والشعور بعدم تقدير الآخرين والشعور بالعداء والسرعة والقلق ٠٠ الخ ، هي العوامل التي تسبب الإرهاق ٠

إن العقبة الرئيسية هي الاعتقاد السائد من أن العمل الشاق يتطلب شعورا بالجهد ، وإلا لا يمكن إنجازه بشكل جيد !! لذا نحن نقطب عندما نفكر ونرفع كتفنا وندعو عضلاتنا للتظاهر بالجهد ٠٠٠ الأمر الذي لا يساعد الذهن على العمل ٠٠٠

فما هو إذن علاج هذا الإرهاق العصبي ؟ العلاج هو الاسترخاء !! نتعلم الاسترخاء أثناء العمل ٠٠٠ حيث أن التوتر هو عادة والاسترخاء هو عادة أيضا !! والعادة السيئة يمكن القضاء عليها واستبدالها بعادات جيدة ٠ فكيف تسترخي ؟ هل تبدأ بذهنك أم بأعصابك ؟ يجب ألا تبدأ بأي منهما بل ابدأ بعضلاتك !!

مفتاح سر فن الاسترخاء : لنفرض أنك بدأت بعينيك ، فاستلق وأغمض عينيك وقل لهما بهدوء : توقفا عن التوتر ، توقفا عن التقطيب ، استرخيا ٠٠٠ ردد ذلك مرارا ببطء لمدة دقيقة ؛ وستلاحظ بعد مرور ثوان قليلة أن عضلات عينيك بدأت في الاسترخاء ، وستشعر وكأن يدا مسحت عنهما التوتر ؟؟

لقد فعلت ذلك خلال دقيقة واحدة **وعرفت مفتاح سر فن الاسترخاء** ٠٠٠ وتستطيع أن تفعل ذلك مع فكك وعضلات وجهك وعنقك وكتفك وجميع جسدك ، ولكن العضو الأهم هو العين ٠٠٠ فإذا كنت تستطيع إرخاء عضلات عينيك تستطيع أن تنسى جميع متاعبك !! **وسبب أهمية العين في إزالة توتر الأعصاب لأنها تستهلك ربع الطاقات العصبية التي يستهلكها الجسد !! لذلك يعانى الكثيرون** ممن يتمتعون بنظر جيد من توتر العين ٠٠٠

يمكنك أن تسترخي في لحظات الفراغ ، فالاسترخاء هو غياب لكل التوتر والجهد ، فكر بهدوء واسترخاء ، وابدأ باسترخاء عضلات عينيك ووجهك **وردد دائما : لنبدأ بالاسترخاء ٠**

هناك بعض العوامل التي تساعد علي الاسترخاء ، وهي :

٢- استرخى في لحظات الفراغ مثل القطة التي تنام في الشمس ؟ إنها رخوة تماما كصحيفة مبللة ؟ وكما يقول لاعبي اليوجا : **إذا أردت أن تجيد فن الاسترخاء تعلم من القطة** ، فإننا لا نرى أبدا قطة تعبه أو مصابة بانهيار عصبي ٠

٢- اعمل في وضع مريح ، وتذكر أن التوتر الجسدي يسبب ألما في الكتفين كما يسبب الإرهاق العصبي ٠

٣- تفحص نفسك عدة مرات في اليوم وقل لنفسك : هل أجعل عملي أكثر إرهاقا مما هو عليه ؟ هل أستخدم عضلات لا دخل لها في العمل الذي أقوم به ؟ فان ذلك سيساعدك في تكوين عادة الاسترخاء ٠

٤- اختبر نفسك بنهاية اليوم ، فان كنت تعبا فليس بسبب العمل بل بسبب الطريقة التي اتبعتها للقيام بالعمل !

٧- تعلم عادات العمل الجيدة

العادة الأولى : نظف مكتبك من جميع الأوراق باستثناء تلك التي تتعلق بعملك الآن فقط ٠
فأكوام الأوراق تذكرك بأعمال كثيرة عليك القيام بها ، دون أن يكون لديك الوقت الكافي لذلك ؛ مما يؤدى لقلقك ولا يسبب لك فقط التوتر والإرهاق ، بل يسبب لك أيضا ارتفاع ضغط الدم ، وأمرض القلب ، وقرحة المعدة ٠٠٠ **فمن الأسباب الهامة للأمراض النفسية هو** : الشعور بالمسئولية أو الواجب ، والامتداد اللامتناهي للأشياء التي يجب إنجازها ٠
ولقد كتبت خمسة كلمات علي سقف الكونجرس بواشنطن تقول : **النظام هو قانون السماء الأول** ٠
فالإنسان لا يموت من العمل الشاق ، بل من التشتت والإرهاق ٠٠٠ لأنه بالتشتت للطاقات والقلق ، لا تستطيع إنجاز أي عمل أبدا بل وتصاب بالأمراض ٠

العادة الثانية : افعل الأشياء طبقا لأهميتها ؛ فالمهم ثم الأهم ٠
يقول طلعت حرب مؤسس الاقتصاد في مصر أنه مهما كان الأجر الذي يدفعه ، فهناك مقدرتان يستحيل إيجادهما وهما لا يقدران بثمن وهما : **المقدرة علي التفكير ، والمقدرة علي القيام بالأشياء طبقا لأهميتها** ٠
يقول أحد رجال الأعمال المعروفين **أن سر نجاحه كان بسبب** أنه كان يخصص وقتا معينا يوميا ؛ للتفكير فيه والتخطيط لما سيفعله كلا طبقا لأهميته ٠

العادة الثالثة : حين تواجه مشكلة قم بحلها فورا ؛ إذا توفرت لديك الحقائق الضرورية لاتخاذ قرار بشأنها ٠
فمواجهة أي مشكلة وحلها فورا قبل النظر في المشكلة الثانية يزيل الشعور بالقلق نحو مشكلات لم تتم معالجتها بعد ٠

العادة الرابعة : تعلم أن تنظم وتفوض وتدير ٠
فإصرار رجل الأعمال علي القيام بمفرده بكل الأعمال ، ينتج عنه التوتر والقلق والأمراض القلبية ، فهو مطارد دائما بشعور بالسرعة والقلق والتوتر ٠
وبالرغم من المصائب التي تنتج عن تفويض المسئولية إلى الأشخاص غير المؤهلين لها ٠٠٠ ولكن لا مناص من تعلم كيف توكل بالمسئوليات إلى الآخرين ٠

العادة الخامسة : حدد هدفك بوضوح ودقة ؛ ما تريد أن تفعله وما تريد أن تصل إليه ٠
وتلك العادة رأس الأمر ! فبدون معرفتك تماما وبدقة بهدفك ؛ ما تريد أن تفعله بالتحديد وما تريد أن تصل إليه ، فستصاب حتما بالإرهاق والتوتر لأن أعمالك ستكون متخبطة ولن تؤدى سوى للفشل والإحباط ، ومن مستلزمات تحديد الهدف اختيار القدوة والتخطيط المرن ؛ فلا مبرر للتشبث برأي أو وسيلة معينة للوصول لهدفك ، فدائما توجد أكثر من طريقة للوصول لذات الهدف ، وما عليك سوى اختيار الأيسر المتاح ٠

٨- تعلم كيف تفكر وتتخذ القرار

لاستخراج الأفكار من المخ توجد ثلاث عوامل هامة تؤثر على التفكير وتجعله منتجا :

١- طرح أسئلة محددة وواضحة :

وذلك يساعد علي تدفق الأفكار بشكل غزير ، فتطور الإنسان كان عن طريق طرح الأسئلة ؛ فبالسؤال عن كيفية سماع أي شخص بمكان بعيد تم اختراع التليفون ، وبالسؤل عن كيفية مشاهدة أي حدث يجرى بمكان بعيد تم التوصل للتلفزيون ٠٠٠ وهكذا فبطريق طرح الأسئلة يمكن إطلاق العنان للأفكار للتدفق والابتكار ٠

٢- تحديد أهداف عميقة وواضحة :

وذلك للتوصل للهدف المحدد من فكرة أو قرار أو حل مشكلة ، ويكون ذلك بصياغة الأسئلة مع مراعاة أن السؤال السطحي سيأتي بجواب سطحي ولذا يجب صياغة أسئلة ذكية عميقة لمساعدة المخ علي التركيز واستخراج الأفكار العميقة ، فالسؤال لماذا أنا حزين ؟ سؤال خاطئ وسيأتي بأجوبة كثيرة تؤكد فكرة الحزن ، ولكن السؤال الذكي هو كيف أكون سعيد ؟ فذلك سؤال بالاتجاه الإيجابي وستأتي إجابات كثيرة تثبت فكرة السعادة ، كذلك السؤال : كيف يمكنني امتلاك سيارة ؟ هو سؤال سطحي سيأتي بأجوبة سطحية ؛ ولكن السؤال : كيف يمكنني شراء سيارة نوعها كذا مود يل كذا خلال مدة زمنية قدرها كذا ؟ فذلك سؤال مركز وسيأتي بأجوبة مركزة ٠ كذلك السؤال : لماذا تأخر فلان عن موعده ؟ فهذا سؤال في الاتجاه الخاطئ ، ولكن السؤال : كيف يمكن أن يكون صبري أكثر ؟ فذلك السؤال في الاتجاه الصحيح الإيجابي ٠

٣- المشاكل الضاغطة :

وهى تساعد علي سرعة تدفق الأفكار المركزة بشكل سريع لإيجاد حل للمشكلة ، حيث تتولد عن الأسئلة أفكارا سطحية أولا ، ثم كلما زاد التركيز بمحاولة إيجاد أجوبة أخرى كثيرة لنفس السؤال ؛ جاءت الأفكار العميقة ؛ فكثرة الضغط تستخرج الأجوبة المركزة العميقة في الاتجاه الإيجابي ٠

والأسئلة نوعان : (أسئلة مغلقة) إجابتها بنعم أو لا ؛ وهي لا تتولد عنها أي أفكار جديدة أو ابتكار ، والنوع الثاني (الأسئلة المفتوحة) وهي التي تتولد عنها الأفكار والابتكار ؛ ويكون ذلك باستخدام أسئلة مفاتيح الذهن الستة ؛ وهى التي تساعد الذهن على تدفق الأفكار الجديدة الجيدة والتي تستطيع من خلالها تحديد أهدافك بدقة وحل أي مشكلة تقابلها **بواسطة كتابة عشرون إجابة لكل من الأسئلة الستة التالية** ، وستجد أن الإجابات الأخيرة ستكون مركزة وعميقة بسبب الضغط على المخ في البحث عن إجابات أخرى :

١- **ماهي** المشكلة أو الهدف ؟ ٢- **لماذا** يجب أن أحل المشكلة ؟ ٣- **متى** يجب أن أحل المشكلة ؟
٤- **أين** أجد مصادر لحل المشكلة ؟ ٥- **من** يساعدني في حل المشكلة ؟ ٦- **كيف** أستطيع حل المشكلة ؟

أما في حالة وصولك لقرار معين **وترددك في اتخاذ القرار من عدمه** فاسأل نفسك الأربعة أسئلة التالية :

١- ما هي الفوائد من اتخاذي القرار ؟ ٣- ما هي الفوائد من عدم اتخاذ القرار ؟
٢- ما هي المضار من اتخاذي القرار ؟ ٤- ما هي المضار من عدم اتخاذ القرار ؟

أجب علي كل سؤال بعشرين إجابة ، ثم اختر أحسن فائدة وأضر ضرر وفاضل بينهما واتخذ القرار ٠

٩- تعلم فن السرور

من أعظم النعم سرور القلب ، واستقراره وهدوءه ، فان في سروره ؛ ثبات للذهن ، وجودة الإنتاج ، وابتهاج النفس ، فمن عرف كيف يجلبه ، ويحصل عليه ويحظى به ، استفاد من مباهج الحياة ومسار العيش ، والنعم التي بين يديه ومن خلفه ٠

والأصل الأصيل في طلب السرور : هو قوة الاحتمال ، فلا يهتز من الزوابع ، ولا يتحرك للحوادث ، ولا ينزعج للتوافه ٠٠٠ وبحسب قوة القلب وصفاته تشرق النفس ٠

إن خور الطبيعة وضعف المقاومة وجزع النفس ، رواحل للهموم والغموم والأحزان ، فمن عود نفسه التصبر والتجلد ، هانت عليه المزعجات ، وخفت عليه الأزمات ٠٠٠

إذا اعتاد الفتى خوض المنايا فأقصر ما يمر به الوحول

ومن أعداء السرور: ضيق الأفق ، وضحالة النظرة والاهتمام بالنفس فحسب ، ونسيان العالم وما فيه ، والله وصف أعداءه بأنهم (أهمتهم أنفسهم) ، فكان هؤلاء القاصرين يرون الكون في داخلهم ، فلا يفكرون في غيرهم ، ولا يعيشون لسواهم ، ولا يهتمون بالآخرين ، إن علي وعليك أن نتشاغل عن أنفسنا أحيانا ، ونبتعد عن ذواتنا أزمانا لننسى جراحنا وغمومنا وأحزاننا ، فنكسب ؛ سعادة أنفسنا وسعادة الآخرين ٠

ومن الأصول في فن السرور : أن تلجم تفكيرك وتعصمه ، فلا يتفلت ولا يهرب ولا يطيش ، فانك إن تركت تفكيرك وشأنه جمح وطفح ، وأعاد عليك ملف الأحزان ، وقرأ عليك كتاب المآسي منذ ولدتك أمك ، فان التفكير إذا شرد أعاد لك الماضي الجريح والمستقبل المخيف ، فزلزل أركانك وهز كيانك وأحرق مشاعرك ، فأخطمه بخطام التوجه الجاد المركز على العمل المثمر المفيد ، (وتوكل على الحيي الذي لا يموت) ٠

وأيضا من أصول فن السرور : أن تعطى الحياة قيمتها ، وأن تنزلها منزلتها ، فهي لهو ، ولا تستحق منك إلا الإعراض والصدود لأنها أم الهجر ، ومرضعة الفجائع ، وجالبة الكوارث ، فمن هذه صفتها كيف تهتم بها وتحزن على مافات منها !!!! صفوها كدر ، ومواعيدها سراب بقيعة ، مولودها مفقود ، وسيدها محسود ، ومنعمها مهدد ، وعاشقها مقتول بسيف غدرها !!!

ومن فن السرور : وانما السرور باصطناعه ، واجتلاب بسمته ، واقتناص أسبابه ، وتكلف بوادره ، حتى يكون طبعا ٠٠٠ وفى الحديث الشريف :

(إنما العلم بالتعلم ، والحلم بالتحلم) ، فالحياة الدنيا لا تستحق منا العبوس والتذمر والتبرم ٠٠٠

ليس الزمان وان حرصت مسالما طبع الزمان عداوة الأحرار

والحقيقة التي لاريب فيها أنك لا تستطيع أن تنزع من حياتك كل أثار الحزن ؛ لأن الحياة خلقت هكذا :

(لقد خلقنا الإنسان في كبد) (انا خلقنا الإنسان من نطفة أمشاج نبتليه) (ليبلوكم أيكم أحسن عملا)

ولكن المقصود أن تخفف من حزنك وهمك وغمك ، أما قطع الحزن بالكلية فهذا في جنات النعيم ، لذلك يقول المنعمون في الجنة : (الحمد لله الذي أذهب عنا الحزن) ، وهذا دليل على أنه لم يذهب عنهم إلا هناك ، كما أن كل الغل لا يذهب إلا في الجنة : (ونزعنا مافى صدورهم من غل) ، فمن عرف حالة الدنيا وصفتها ، عذرها على صدودها وجفائها وغدرها ، وعلم أن هذا هو طبعها وخلقها ووصفها ٠٠٠

حلفت لنا أن لا تخون عهودنا فكأنها حلفت لنا أن لا تفي

فإذا كان الحال ما وصفنا ، والأمر ما ذكرنا ، فحري بالأريب النابه أن لا يعينها على نفسه ، بالاستسلام للكدر والهم والحزن ٠٠ (فما وهنوا لما أصابهم في سبيل الله وما ضعفوا وما استكانوا) ٠

١٠- تعلم القواعد الأساسية للسعادة الحقيقية

١- أعلم أنك إذا لم تعش في حدود يومك تشتت ذهنك ، واضطربت عليك أمورك ، وكثرت همومك ، وهذا معنى الحديث الشريف : (إذا أصبحت فلا تنتظر المساء ، وذا أمسيت فلا تنتظر الصباح) ٠

٢- انس الماضي بما فيه ، فالاهتمام بما مضى وانتهى ؛ حمق وجنون ٠

٣- لا تشتغل بالمستقبل ، فهو في عالم الغيب ، فدع التفكير فيه حتى يأتى ٠

٤- لا تهتز من النقد ، ولا تصدق الإشاعات ، وأثبت ، واعلم أن النقد يساوى قيمتك ٠

٥- الإيمان بالله ، والعمل الصالح ، هو الحياة الطيبة السعيدة ٠

٦- من أراد الاطمئنان والهدوء والراحة ، فعليه بذكر الله ٠

٧- اعلم أن كل شيء بقضاء وقدر ، (عسى أن تكرهوا شيئا وهو خير لكم) ٠

٨- لا تنتظر شكرا من أحد واحتسب الأجر من الله ٠

٩- وطن نفسك على تلقى أسوأ الفروض ٠

١٠-لعل فيما حدث خيرا لك ، (إن الله إذا أحب قوما ابتلاهم) ٠

١١-كل قضاء للمسلم خيرا له ٠

١٢-فكر في النعم واشكر ، وأنت بما عندك فوق كثير من الناس ٠

١٣-من ساعة إلى ساعة فرج ، (إن مع العسر يسرا إن مع العسر يسرا) ٠

١٤-بالبلاء يستخرج الدعاء ، كرر أدعية الكرب ٠

١٥-المصائب مراهم للبصائر ، وقوة للقلب ٠

١٦-لاتقض عليك التوافه ، واهجر الفراغ وعليك بالعمل الجاد المثمر ٠

١٧-إن ربك واسع المغفرة ، وكل ما يصيبك فهو كفارة لذنوبك ٠

١٨-قال الرسول صلى الله عليه وسلم : (لا تغضب ، لا تغضب ، لا تغضب) ٠

١٩-الحياة خبز وماء وظل ، فلا تكترث بغير ذلك ، وفى الحديث (كن فى الدنيا كعابر سبيل) ٠

٢٠-قال تعالى : (وفى السماء رزقكم وما توعدون) ٠

٢١-أكثر ما يخاف لا يكون ٠

٢٢-لك في المصابين أسوة ٠

٢٣-حقدك وحرصك على الانتقام يضر بصحتك أكثر مما يضر بخصمك ٠

٢٤-قال جبريل للرسول (الدنيا دار من لا دار له ومال من لا مال له ولها يجمع من لا عقل له)٠

٢٥-قال الرسول صلى (اعلم أن ما أصابك لم يكن ليخطئك ، وماأخطأك لم يكن ليصيبك) ٠

٢٦-قال الرسول صلى (اعلم أن النصر مع الصبر ، وأن الفرج مع الكرب ، وأن مع العسر يسرا) ٠